



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Planificación Estratégica y su relación con la Gestión de la
Calidad en la Universidad Continental S.A.C.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en administración de la educación

AUTOR:

Bach. Juan Antonio Macarlupú Gálvez

ASESOR:

Dra. Gliria Susana Mendez Ilizarbe

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Administrativa y de la Calidad

LIMA - PERÚ
2017

Página del jurado

Dr. Luzmila Garro Aburto

Presidente

Dr. Liza Dubois Paula Viviana

Secretario

Dr. Gliria Méndez Ilizarbe

Vocal

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a Dios y mi Señor del Santuario y Señor de Los Milagros que siempre velan por mí. A mis Padres por los diversos sacrificios que hicieron, para que logre ser una buena persona y un buen profesional.

A mi esposa Carmen por su apoyo y aliento en cada instante, a mí hijo Gabriel porque él es la razón de mi constante esfuerzo y ellos juntos la razón de ser en mi vida.

Agradecimiento

Los logros obtenidos en la presente investigación, son el resultado de la colaboración de mis compañeros de trabajo, quienes me brindaron todas las facilidades y su apoyo, a todos ellos muchas gracias.

A la Universidad Continental y sus autoridades que me dieron las facilidades para realizar la investigación.

A mis profesores que con su dedicación me ayudaron a culminar con éxito.

Declaración de autoría

Yo, Juan Antonio Macarlupú Gálvez estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado, “Planificación Estratégica y su relación con la Gestión de la Calidad en la Universidad Continental S.A.C.” presentada, en 144 folios para la obtención del grado académico de Magister en Administración de la Educación., es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 14 de Setiembre del 2017

Juan Antonio Macarlupú Gálvez

DNI: 09798709

Presentación

En cumplimiento de Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada, “Planificación Estratégica y su relación con la Gestión de la Calidad en la Universidad Continental S.A.C.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Maestro en Administración de la Educación.

Asimismo, esta tesis consta de siete (07) capítulos:

Capítulo 1: Introducción, el cual incluye la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos.

Capítulo 2: Método, conformado por el diseño de investigación, operacionalización de variables, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo 3: Resultados, donde se describen los resultados obtenidos.

Capítulo 4: Discusión, donde se contrastan los resultados de la investigación con otras investigaciones o teorías.

Capítulo 5: Conclusión, en la cual se determina si se acepta o no la hipótesis de la investigación y asimismo de los objetivos.

Capítulo 6: Recomendaciones, donde se indican las sugerencias a la entidad.

Capítulo 7: Referencias, se describen las bibliografías empleadas en el desarrollo del trabajo de investigación.

Anexos: donde se incluyen los instrumentos aplicados, la matriz de consistencia, así como los certificados de validación de los instrumentos.

Índice	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	39
1.5. Justificación del estudio	40
1.6. Hipótesis	41
1.7. Objetivos	42
II. Método	43
2.1. Diseño de investigación	44
2.2. Variables, operacionalización	45
2.3. Población y muestra	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48

2.5. Métodos de análisis de datos	55
2.6. Aspectos éticos	55
III. Resultados	56
3.1 Estadística Descriptiva	57
3.2 Validación de Hipótesis	72
IV. Discusión	79
V. Conclusiones	85
VI. Recomendaciones	87
VII. Referencias	90
Anexos	95
Anexo 1 Artículo Científico	96
Anexo 2 Matriz de Consistencia	105
Anexo 3. Instrumentos	108

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1 Dimensiones de gestión de la calidad según la literatura	35
Tabla 2 Dimensiones de gestión de la calidad propuestas por Tari y Garcia	36
Tabla 3 Matriz de operacionalización de la variable Planificación estratégica ...	45
Tabla 4 Matriz de operacionalización de la variable Gestión de calidad	46
Tabla 5 Juicio de expertos	52
Tabla 6 Resumen de procesamiento de casos Instrumento: Planificación estratégica	53
Tabla 7 Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable planificación estratégica	54
Tabla 8 Resumen de procesamiento de casos Instrumento: Gestión de la calidad Gestión de la calidad	54
Tabla 9 Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable gestión de la calidad	54
Tabla 10 Variable: Planificación estratégica	57
Tabla 11 Dimensión: Filosofía Organizacional	58
Tabla 12 Dimensión: Análisis Situacional	59
Tabla 13 Dimensión: Objetivos	60
Tabla 14 Dimensión: Estrategias	61
Tabla 15 Dimensión: Implementación de estrategias	62
Tabla 16 Dimensión: Monitoreo	63
Tabla 17 Variable: Gestión de la calidad	64
Tabla 18 Dimensión: Liderazgo	65
Tabla 19 Dimensión: Planificación	66
Tabla 20 Dimensión: Gestión de personas	67
Tabla 21 Dimensión: Gestión de procesos	68
Tabla 22 Dimensión: Gestión de la información	69
Tabla 23 Dimensión: Enfoque en el cliente	70
Tabla 24 Dimensión: Diseño del servicio	71
Tabla 25 Tabla cruzada de Planificación estratégica y Gestión de la calidad	72

Tabla 26 Prueba de Chi Cuadrado	72
Tabla 27 Tabla cruzada de Gestión de la calidad y Filosofía organizacional	73
Tabla 28 Prueba de Chi Cuadrado	73
Tabla 29 Tabla cruzada de Gestión de la calidad y Análisis situacional	74
Tabla 30 Prueba de Chi Cuadrado	74
Tabla 31 Tabla cruzada de Gestión de la calidad y Objetivos	75
Tabla 32 Prueba de Chi Cuadrado	75
Tabla 33 Tabla cruzada de Gestión de la calidad y Estrategias	76
Tabla 34 Prueba de Chi Cuadrado	76
Tabla 35 Tabla cruzada de Gestión de la calidad e Implementación de estrategias	77
Tabla 36 Prueba de Chi Cuadrado	77
Tabla 37 Tabla cruzada de Gestión de la calidad y Monitoreo	78
Tabla 38 Prueba de Chi Cuadrado	78

Índice de Figuras

	Página
Figura 1 Secuencia de la Planificación Estratégica Robbins y Coulter	27
Figura 2 Nivel de Planificación estratégica	57
Figura 3 Nivel de Filosofía Organizacional	58
Figura 4 Nivel de Análisis Situacional	59
Figura 5 Nivel de Objetivos	60
Figura 6 Nivel de Estrategias	61
Figura 7 Nivel de Implementación de estrategias	62
Figura 8 Nivel de Monitoreo	63
Figura 9 Nivel de Gestión de la Calidad	64
Figura 10 Nivel de Liderazgo	65
Figura 11 Nivel de Planificación	66
Figura 12 Nivel Gestión de personas	67
Figura 13 Nivel de Gestión de procesos	68
Figura 14 Nivel de Gestión de la información	69
Figura 15 Nivel de Enfoque al cliente	70
Figura 16 Nivel de Diseño del servicio	71

Resumen

En la presente investigación titulada “Planificación Estratégica y su relación con la Gestión de la Calidad en la Universidad Continental S.A.C.” se determinó como objetivo general encontrar la relación entre la Planificación Estratégica con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

El tipo de investigación fue básico, descriptivo y correlacional. Asimismo, el diseño fue no experimental y transversal. La población estuvo constituida por 82 personas del área administrativa, tomando como muestra a 68 personas. La técnica que se utilizó fue la encuesta empleando como instrumento el cuestionario basado en 69 preguntas. Los instrumentos y matrices fueron validados a través de criterio de 3 jueces expertos y la confiabilidad se realizó mediante la prueba KR20. En el análisis de los datos se aplicó la estadística descriptiva la cual se expresa en tablas y gráficos de frecuencia, asimismo la prueba de hipótesis se realizó mediante la prueba del Chi cuadrado Pearson.

Los resultados demostraron que la Planificación Estratégica se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental, ello se evidencia en la prueba Chi Cuadrado con un valor de $p = 0,028 < 0.05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Palabras claves: Planificación estratégica, gestión de la calidad, objetivos, gestión de personas

Abstract

In the present research titled "Strategic Planning and Its Relation with the Management of the Quality in the Continental University S.A.C.". It was determined as a general objective to find the relationship between Strategic Planning and Quality Management at Continental University.

The type of basic, descriptive and correlational research. Also the design was not experimental and transversal. The population was constituted by 82 people of the administrative area, taking like sample to 68 people. The technique that used the survey as a questionnaire instrument based on 69 questions. The instruments and matrices were validated through the criteria of 3 expert judges and the reliability was performed using the KR20. In the analysis of the data, descriptive statistics are applied, which are expressed in tables and graphs of the frequency, as the hypothesis test was performed using the Chi square test.

The demonstrative results that the Strategic Planning relate directly to the Quality Management of the Continental University, is evidenced in the Chi Square test with a value of $p = 0.028 < 0.05$, therefore the null hypothesis is rejected and it is accepted the alternative hypothesis.

Key words: Strategic planning, quality management, objectives, people management

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

En estos tiempos de un mundo moderno y globalizado, la posibilidad de lograr la existencia de una sociedad prospera, con múltiples oportunidades para todos, va de la mano con que se tenga un mayor conocimiento sobre la realidad que nos rodea, es decir contar con la mayor cantidad de información para que partir de ella mediante un reordenamiento y análisis de los mismos se puedan plantear objetivos y estrategias para alcanzarlos.

Dentro de las últimas tres décadas, en los países emergentes, la Planificación de estrategias se ha visto implicada con sucesos que han marcado el cambio. Como producto desde su general introducción en el decenio del 60', el estilo de la Planificación Estratégica ha transcurrido por varios periodos: decenio del 60'. Planificación para un ciclo de equilibrio y crecimiento, decenio 70'. Planificación para organizaciones en circunstancia de ataque, inicios del 80'. Planificación para recortes y racionalización, decenio de los 90'. Planificación Estratégica para: 1. Desarrollo rentable, 2. Privatización, 3. Mercados Internacionales.

Las definiciones, métodos y estilos utilizados por la Planificación Estratégica han tenido gran influencia en las acciones militares, comerciales y finalmente en las actividades de las organizaciones.

En América Latina, la Planificación Estratégica es un tema serio para técnicos y políticos de la época e inicia en 1940 CONCEPAL con un modelo de desarrollo incluso las primeras experiencias se dieron en Chile, Bolivia, Ecuador, Venezuela, Colombia, en el Perú hasta antes de 1990 la Planificación Estratégica no era considerada como instrumento de Gestión Nacional salvo algunas excepciones como el CONADE, entre 1990 y el 2000 se dio la modernización del Estado Peruano, pero no se dio una reforma del estado en forma integral, a partir del 2000 se inició con la simplificación administrativa, gestión pública y modernización del estado posteriormente entre el 2002 y el 2011 se vislumbraron avances significativos en Planificación Estratégica dándose así: 1. Convocatoria Dialogo Nacional, 2. Acuerdo Nacional, 3. Creación del Sistema Nacional de Planificación Estratégica, 4 Creación del CEPLAN, 5. Presentación del primer Plan Estratégico de Desarrollo: Plan Bicentenario "Perú hacia el siglo XXI.

Por todo lo anteriormente descrito podemos ver que en el Perú recién a partir del 2000 recién se tiene en cuenta la importancia y se pone en práctica la Planificación Estratégica como herramienta de gestión del gobierno y de las instituciones públicas, con respecto al sector privado se ha dado un crecimiento de la economía en los 12 últimos años y se ha manifestado otra mirada sobre el Perú, Sin embargo tres generaciones han habitado en un país impredecible, Ana Reátegui, directora de los programas de Desarrollo Gerencial de la Universidad ESÁN, menciona que en la actualidad lideran las empresas individuos mayores de 50 años que se han instruido para estar al frente en entornos de elevada inflación, terrorismo desempleo, y esas formas de administración todavía se trasladan a las organizaciones, estilos que cuando se aplicaban había un entorno incierto que no permitía ver el futuro haciendo muy difícil la Planificación Estratégica para más de un año, porque no se sabía qué medidas o cambios tomaría el gobierno y en qué medida estos afectarían a la empresa. Sin embargo, desde hace dos décadas las empresas han percibido que el modelo económico se ha mantenido dando una mayor estabilidad para poder aplicar la Planificación Estratégica y algunas la están desarrollando en mayor medida que otras y la Universidad Continental no ha sido la excepción.

Desde su inicio hace 18 años, la Universidad Continental, comenzó sus actividades en la ciudad de Huancayo con varios problemas, entre ellos fue el desconocimiento de los socios, de cuál o cuáles de todos los problemas eran los determinantes en los resultados obtenidos y los que podrían darse en el futuro, aun así a la fecha la Universidad Continental y contra todo pronóstico fue creciendo aun que de una manera desordenada y con muchos cuellos de botella en sus procesos y retrasos en sus resultados; a medida del transcurrir del tiempo la Universidad se expandió a varias ciudades como Lima, Arequipa y Cusco con la necesidad de emplear más personal el mismo que en cada sede desarrollaba su trabajo de la mejor manera que se cree. Uno de los problemas que surge en la empresa, es la falta de un buen sistema de procesos administrativo especialmente por la falta de planificación estratégica como política para toda la organización, si bien es cierto que en la empresa existe planificación a nivel gerencial y de jefaturas, se evidencia problemas en algunas áreas por debajo de estas jefaturas como consecuencia de ello el grado de organización en dichas áreas también es

mínimo. Al carecer las áreas de un sistema de planificación otros factores como la organización, direccionamiento y el control acerca de los procedimientos administrativos y operativos de la organización, no existen o no se ajustan, afectando los resultados de otras áreas; en pocas palabras la empresa labora de manera tradicional, No existe en las áreas un plan anual operativo o de gestión de trabajo con objetivos y metas medibles y cuantificables los mismos que deberían estar alineados a los objetivos y planes operativos de las Jefaturas y Gerencias entendiendo que estos están alineados a los propósitos estratégicos de la organización, por otro lado el ordenamiento de las actividades o cursos de acción de la empresa no se desarrollan de una manera fluida generando retrasos o incumplimientos afectando los resultados de la gestión.

Direccionar la gestión en una institución educativa como mejora de la calidad de la educación, es un proceso con cambios a largo plazo, en donde se involucran diferentes elementos como directivos, administrativos, coordinadores, docentes, alumnos, personal de apoyo, direccionar y transformar la gestión implica a generar nuevas prácticas, nuevos procesos que permitan mejorar la eficiencia, eficacia, equidad, entre otros.

Es así que podemos decir que la Gestión de la Calidad es la agrupación de operaciones que permiten conducir y orientar los distintos departamentos y procedimientos de la institución educativa con el propósito de lograr los Objetivos Institucionales plasmados en el Plan Estratégico Institucional.

Es en ese escenario el nivel de Gestión de la Calidad la Universidad Continental no es ajena a la problemática presentada, en ese sentido en el reciente estudio se propone la obligación de evaluar los niveles de la planificación estratégica y de la gestión de la calidad que permita hallar la relación entre ambos, determinar cuáles son los factores que permitan potenciarlos o controlar aquellos que pueden convertirse en críticos de tal forma que se asegure el mejoramiento continuo de la calidad.

1.2. Trabajos previos

Zegarra (2011) en su ejemplar "La Estrategia, Orígenes y Definiciones", menciona a Mintzberg quien expresa que la palabra estrategia viene del griego "strategos" que tiene como significado "un general", así mismo este término deriva de raíces que significan "ejército" y "acaudillar". El vocablo griego, "stratego" significa "planificar la destrucción de los enemigos en razón del uso eficaz de los recursos". La definición de estrategia en un entorno militar y político es bien distinguido desde un centenario de años; en el tema de los modernos administradores con vocación competitiva, los orígenes de la definición de estrategia tiene un encanto indudable, sin embargo los estrategias de las organizaciones no "Planifican exterminio" inexcusable de su competencia, gran parte intenta ofertar mucho más que sus competidores o de alcanzar mayores rendimientos que sus contrincantes.

Es por ello que se puede determinar que la planeación estratégica es un procedimiento que faculta a una empresa ser proactiva en vez de reactiva en la propuesta de su porvenir a largo plazo, puesto que se deduce que deben planear una sucesión de propósitos y finalidades, ya sea en un pequeño, intermedio y amplio plazo, conforme a la capacidad y alcance de la organización, pues esto implica, el número de proyectos y acciones que debe realizar cada unidad operativa, tanto de los niveles supremos y/o subordinados.

En la revisión de la literatura se encontraron investigaciones que se vinculan de forma directa e indirecta con la investigación para ello se ha considerado antecedentes internacionales y nacionales:

Antecedentes internacionales

Barreiros (2012) en su tesis "Planificación Estratégica como Una Herramienta De Gestión Para Promover La Competitividad En La Empresa Kawa", con motivo de optar por el Título de Ingeniera en Administración de Empresas de la Universidad Central de Ecuador en la ciudad de Quito - Ecuador, manifiesta qué buscó afianzar la compañía, destinada a complacer los requerimientos del usuario así como las perspectivas de los clientes, con un proyecto eficaz que impulse a ir progresando continuamente para alcanzar la perfección en la calidad empresarial.

Respecto a la metodología aplicada realizó un diagnóstico organizacional usando instrumentos como la encuesta y entrevista, el total de las encuestas a realizar será de 21 (muestra), la investigación es de tipo descriptivo de campo, de no experimental.

Obteniendo los siguientes resultados el 90% del personal interno cree que no existe una planificación estratégica, el 100 de los que indicaron que si existe una planificación estratégica indican que no están familiarizados con dicho plan, el 100% del personal interno no conoce la visión y misión de la empresa, el 80% considera que la empresa no tiene objetivos planificados, es así que se llega a la conclusión que es indispensable aplicar el plan estratégico porque aportará a que se pueda obtener los procedimientos ordenados y coordinados, de forma que se pueda alcanzar una atención adecuada para los usuarios de tal manera que estos se encuentren satisfechos y así lograr la fidelidad del cliente mediante una mejora en la gestión de la calidad.

Este estudio va ser de gran importancia para el examinador gracias al estudio evidente elaborado a cerca de la relación de la planificación estratégica y la mejora en la gestión de la calidad, la misma que a pesar de que el estudio se realizó en una empresa de rubro diferente, pues se debe considerar que los procesos administrativos fundamentales de acuerdo a la teoría son los mismos y por lo tanto aplicables a la presente investigación.

Flores (2013) en su estudio titulado "Incidencia de la Planificación Estratégica en la gestión de la calidad de los ámbitos de la gerencia educativa".

La Metodología de su estudio fue descriptivo de campo, de tipo no experimental y de acuerdo a su dimensión temporal es una investigación no experimental transeccional descriptiva. La población es de 446 entre docentes y estudiantes y la muestra de 9 docentes y 100 estudiantes, correspondientes a las áreas de los diferentes departamentos del colegio y niveles de estudiantes; la información fue recolectada por medio de la encuesta.

Luego del procesamiento y análisis de datos se llegaron a la siguiente conclusión: la planificación estratégica es el camino para alcanzar la visión y que la gestión de

la calidad es la mejor forma de direccionar las instituciones educativas en sus niveles académicos, administrativos y financieros, además se demostró que la planificación estratégica tiene una gran incidencia en la gestión de la calidad.

En esta investigación servirá como referencia para la metodología a seguir, así como para contrastar los resultados respecto al objetivo general, por otro lado las definiciones se utilizarán como precedente para amparar los conceptos y conclusiones de la presente investigación.

Narvaez (2016) en su investigación denominada: “Diseño de un sistema de gestión de calidad con la norma ISO9001:2005 para el área de TI de la Universidad Politécnica Salesiana”.

El objetivo general del estudio fue determinar el diseño de un sistema de gestión de la calidad SGC que le permita reaccionar de manera eficiente y eficaz a los objetivos estratégicos de la Universidad Politécnica Salesiana de tal forma que se cumplan con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y así mejorar la calidad de la gestión de servicios y mejoramiento continuo.

El tipo de investigación se estableció como descriptivo y su diseño fue no experimental, transeccional de campo. Su población fue conformada por 29 colaboradores que brindaron información, La técnica utilizada para recolectar la información fue un cuestionario con preguntas de respuestas cerradas.

Finalmente se comprobó que la gestión de calidad es aplicada con frecuencia en los procedimientos académicos de la universidad y que seguir procedimientos que aseguren la calidad permite encontrar errores y procesos difíciles para generar soluciones que permitan asegurar la calidad de manera sostenible en el tiempo logrando que el cliente esté satisfecho.

El estudio realizado permitirá afianzar las teorías encontradas y sus resultados apoyarían a cooperar a las teorías de las variables estudiadas y resultados del presente estudio.

Antecedentes nacionales

Ibarra (2012) en su tesis “Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima-año 2011”,

Respecto a la metodología desarrolló un estudio científico básico, correlacional causal de diseño no experimental. Se elaboraron dos cuestionarios para recoger los datos organizados como medición, el cual consiste de dos criterios: Evaluar el PEI, FODA y la dirección administrativa; así como el medir el planeamiento, el ordenamiento, incorporación, administración y control que se ejecutó a los 65 docentes que conforman la muestra.

Se observó que el resultado conseguido va a permitir el rechazo de la hipótesis nula, por tanto se aceptará las hipótesis planteadas, debido a que se ha evidenciado con el cálculo del chi cuadrado un valor de $2 X = 5.45 < 2 X t = 9.49$ por tanto, rechazaremos la hipótesis nula y se afirmaremos la hipótesis de investigación, lo cual implica que el plan estratégico brinda una mejoría a la calidad de la institución educativa estudiada. Este precedente nos permitirá hacer una comparación y contraste con los resultados, así mismo se tomará el instrumento y metodología como referencia para aplicarlos en la presente investigación.

Pisconte (2015) en su investigación cita un estudio de Villalobos “Plan estratégico para el financiamiento de los pequeños y medianos productores agrícolas de los rubros de arroz, maíz y sorgo de la Asociación de Productores Rurales del Municipio Guanare (ASOGUANARE)”, indicando que tiene como propósito principal, plantear un planeamiento estratégico para financiar a los pequeños y medianos productores agrícolas de arroz, maíz y sorgo de la Asociación de Productores Rurales del Municipio Guanare (Asoguanare). El tipo de investigación es descriptiva de campo. Su propósito de análisis estuvo compuesto por una población de 140 pequeños y medianos productores agrícolas, donde tuvo a 55 productores como muestra. Para recoger la Información se utilizó un cuestionario como instrumento contenido por doce preguntas de tipo dicotómicas. Los datos fueron tabulados en forma natural por medio de la técnica de estadística descriptiva, usando gráficos de tipo barra para la presentación de la información.

En esta investigación se llegó a la conclusión que los consorcios compañías financieras del grupo agrícola, deben efectuar proyectos estratégicos para la determinación de planes y propósitos de acuerdo a los requerimientos de la compañía que orienten a la realización de tácticas para mejoría de su entorno tanto interno como externo y alcanzar un mayor nivel de productividad, rentabilidad y competencia en el mercado. Se puede concluir que el planteamiento de un plan estratégico de financiamiento va a proporcionarle a la Asociación de Productores Rurales del Municipio Guanare, tener una subvención adecuada para la obtención de los rendimientos esperados tanto por el productor. En este caso esta investigación servirá para contrastar los resultados obtenidos al término de la investigación.

Zapata (2014) en su tesis “Sistema de acreditación en educación Básica Regular y la calidad educativa en la institución educativa Casimiro Cuadros, Cayma”, indica que Velásquez; en su investigación: Planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas, secundaria de Imperial – Cañete, buscaba establecer la correlación entre Planeamiento estratégico y la calidad.

Respecto a la metodología empelada por Velásquez fue básica de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, empleo el corte transversal para reunir la información en un solo momento y en un tiempo único. Su muestra estuvo conformada por cuatro colegios. Tuvo una Muestra intencional de 239.

La investigación concluyó evidenciando que existe una correlación significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en los colegios de nivel Secundaria del distrito Cañete. Este antecedente permitirá realizar una comparación con los resultados de la investigación actual además la metodología utilizada servirá de referente para la presente investigación

Elera (2010) en su investigación “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao”, el objetivo de su investigación era demostrar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio. La Metodología que se empleó fue de diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, la muestra fue de 148 estudiantes de 5to de secundaria y sus

padres (148), y la totalidad de docentes (63), a quienes mediante una encuesta se recogió sus percepciones respecto a las variables indicadas.

Luego del análisis estadístico mediante la correlación de Spearman llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la variable gestión institucional y la variable calidad del servicio educativo de 0.003 en profesores y 0,000 tanto en estudiantes como en padres de familia a un nivel alfa de 0,05, en la IE Dora Mayer - Bellavista-Callao. Por otro lado, se encontró que existe una relación muy importante entre las dimensiones (planificación estratégica, liderazgo directivo, evaluación de la gestión educativa, clima organizacional, formación del personal y desempeño de los profesores) con la calidad del servicio educativo, comprobándose

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Planificación estratégica.

Definiciones relacionadas a la variable planificación estratégica

Planificación Estratégica

K.I. Hatten (1987), luego de algunas investigaciones llega a la conclusión que la planificación estratégica es el proceso mediante el cual una institución determina sus fines, y los dirige al logro de ellos. La estrategia es el medio que se usa, el camino para la alcanzar los objetivos. Es la destreza de fusionar el análisis interior y la inteligencia utilizada por los directivos para innovar valores de medios y habilidades. Para desarrollar una estrategia con buenos resultados hay dos normas básicas: Hacer que lo que se hace se haga bien, y seleccionar a los rivales que pueden derrotar. Análisis y acción fusionados en la planificación estratégica.

Ander-Egg (1995), La planificación estratégica, consiste básicamente en la direccionalidad del proceso (mantener el arco direccional para alcanzar determinadas metas y objetivos) y ajustar tanto cuanto sea necesario, y según la intervención de los diferentes actores sociales, la trayectoria del proceso de planificación en su realización concreta. De este modo, el

diagnóstico inicial que implica el proceso, que considera tanto factores internos (de la organización) como externos (ambiente en el que se desenvuelve la institución); con las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que cada uno involucra, permite generar un plan acorde con los objetivos que se persiguen de acuerdo con el esquema que el diagnóstico plantea. Sin embargo, y como ya se ha señalado, a pesar que el diagnóstico involucra variados factores, éstos nunca son suficientes ni absolutos, por lo que la incertidumbre es el ambiente base en el que el plan se debe realizar, lo que lo obliga a ser flexible y adaptable

Cynthia Bendlin (1999), La define como la:

“focalización y administración eficientemente de los recursos de una empresa/ institución, apuntando a la eficacia. Es decir, al logro de objetivos a largo, mediano y corto plazos, con una visión sistémica y la participación de los actores involucrados” “un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias”

Visión

Francés (2006), menciona que es el resultado más integral y primordial de la organización en el mediano a largo plazo, debe de ayudar de guía a las labores de los miembros de la empresa (pp. 45-46).

Misión

Rincón (2006),

la misión es la razón, objetivo, finalidad de ser de la supervivencia de una organización ya que determina: 1) lo que busca realizar en su ámbito o medio social en el que trabaja, 2) lo que intenta realizar, y 3) el para quién lo va a realizar; y es predominada en periodos determinados por ciertos aspectos como: El inicio de la empresa, las prioridades de los directivos y/o

de los dueños, los agentes externos o del ámbito, los medios disponibles, y sus amplitudes diferenciadas “función administrativa de planeación y control.” (p.41)

Valores organizacionales

Francés (2006), señala que

es el entorno ético-social dentro del cual la organización realiza sus actividades. Los valores constituyen parte de la esencia de la empresa y determinan las limitaciones en los que debe ponerse el comportamiento de los miembros correspondientes a ella, tanto en el ámbito organizacional como el ámbito personal. (p.44)

Foda

Ponce (2006), señala que

implica el efectuar una valoración de los componentes fuertes y débiles que en grupo determinan la posición interna de una empresa, así como su análisis externo; en síntesis, se refiere a las oportunidades y amenazas. Además, es una herramienta que acepta lograr un panorama global de la situación estratégica de cierta empresa determinada (p.2).

Indicadores de gestión

Jiménez (1987), menciona que un indicador es aquella medida física o economista que posibilita evaluar el nivel de obtención de los objetivos establecidos (eficacia), de uso de los recursos (eficiencia) y de satisfacción (p.196)

Dirección organizacional

Según Chiavenato (2007) consiste “en analizar los planes y estrategias para establecer las instrucciones, realizarlas de forma que se logren los objetivos”. (p.150)

Administración del tiempo

Enríquez (2005) menciona que:

la administración del tiempo, posibilita dar prioridad y clasificar la relación de aplazados, establecer que actividades no van realizarse ya que no añaden valor y además despilfarran el tiempo, y esto no se puede admitir. (p.5)

Asignación de recursos

Metzger (1996) señala que se basa en asociar cada una de las actividades, en el proyecto, el personal, equipos y materiales requeridos para que éstas se puedan ejecutar (p.155)

Equipos de trabajo

Para Konntz (1998)

es una cantidad reducida de empleados dotado de autoridad por la empresa para determinar todas o algunos de sus objetivos, tomar decisiones sobre la forma de lograrlas, emprender las labores necesarias para cumplirlas y asumir la responsabilidad individual y colectiva sobre los resultados. (p.91)

Responsabilidades

Merino (2013), señala que la responsabilidad es cuando se cumplen las obligaciones o diligencia al realizar o determinar algo, o bien una manera de responder que conlleva el claro entendimiento de que, si se cumplen o no las obligaciones, van a recaer sobre uno mismo. (p.24)

Riesgos en las operaciones

Ponce (2006), señala que es el riesgo de pérdida directa o indirecta consecuencia de una carencia de ajuste o de una falla de los procesos, los trabajadores y los sistemas internos o bien de sucesos externos.

Logro de objetivos

Guiot Jean (1994), manifiesta que es el logro o consecuencia de algo que se ha venido buscando desde hace un periodo y se le dedicaron esfuerzos tanto psíquicos como físicos para finalmente alcanzarlo y hacerlo una realidad (p. 25)

En base a estos estudios preliminares es que muchos autores han realizado investigaciones más profundas relacionadas a la Planificación Estratégica:

Teorías sobre la variable planeamiento estratégico

Según Robbins y Coulter (2005) en su investigación llega a la conclusión que el proceso de la Planeación Estratégica como, la acción de implantar los objetivos de la organización, definir las tácticas para lograrlas y determinar planes para incorporar y organizar las actividades de la organización, la cual comprende etapas que abarcan la planeación, implementación y evaluación de resultados. Llegando a determinar las siguientes dimensiones:



Figura 1. Secuencia de la Planificación Estratégica definida por Robbins y Coulter

Según Serna (1994) en su investigación indica que la planificación estratégica es un procedimiento a través del cual una empresa determina su panorama en un prolongado periodo y las estrategias para alcanzarla basándose en el estudio de su FODA. Incluye la colaboración activa de la dirección y las otras áreas de la organización, la consecución frecuente de datos acerca de sus componentes esenciales de éxito, su comprobación, control y adaptaciones constantes para que se transforme en una forma de administración que permita ser de la empresa una entidad proactiva y anticipatoria. Respecto a este autor el proceso de planificación estratégica se describe en las etapas de: Concepto del Horizonte de tiempo, establecimiento de principios corporativos, diagnóstico estratégico, direccionamiento estratégico, proyección estratégica, planes operativos, evaluación estratégica.

Según Steiner (1983) indica que:

la planeación estratégica es el impulso metódico y más o menos formal de una empresa para instaurar sus objetivos, metas, normas y tácticas básicas, para realizar proyectos precisos con la finalidad de colocar en práctica las políticas y estrategias, y de tal manera alcanzar las metas y objetivos principales de la empresa. En ese sentido el autor señala que las fases a considerar en una planificación estratégica son: Misión de la compañía, suerte, determinación de oportunidades y peligros, potencialidades y debilidades, propósitos, momento de intuición, predicción y compilación de información sistemática, investigación y desarrollo, estrategia, productos y/o mercados, aprovechar oportunidades.

Contreras (2000) menciona que

es la definición de la visión, misión, propósitos, normativas y tácticas de la empresa, tomando en cuenta su FODA indica que para desarrollar una planificación estratégica se debe conocer completamente el negocio, tener bien definido hacia a donde ir, compromiso del personal, uso correcto de recursos, conocimiento de los riesgos en el proceso de la planificación, duración del desarrollo del proceso, capacidad de la organización para ajustar cambios en el menor tiempo posible.

Corall (1994) lo define como

un proceso que asocia una organización con las modificaciones persistentes expuestas en el mercado, convirtiéndose en un interés clave: las tensiones, límites, oportunidades y amenazas dentro de la organización o entorno en el que contiene. Es una forma de comunicación desde el interior de la entidad hasta su entorno, y viceversa. Está dirigido hacia el futuro. Está enfocado en el cambio. La planificación estratégica consiste en la elección, basado en alternativas entre objetivos, metas y tácticas para alcanzarlas. Finalmente, puede implicar tanto una fase de grupo político como una fase de lección empresarial. Este autor considera que la planificación estratégica de tener las siguientes características: relación entre la organización y el entorno, orientación hacia el futuro, toma de decisiones, retroalimentación.

Sturges, Paul, y Feather (1997) señala que

es un proceso y marco para relacionar una entidad y su personal con el entorno, estableciendo cuestiones básicas y proporcionando unidad y dirección a sus decisiones y labores. Consiste en formular, ejecutar y controlar metas, objetivos y planes de acción, que implica la recolección y el análisis de información, la investigación y evaluación de alternativas con visión al futuro.

Todos estos autores nos permiten tener un mejor panorama y un concepto más claro de lo que persigue la Planificación Estratégica, muchos de ellos visto desde diferentes puntos de vista, sin embargo, para fines de la presente investigación tomaré a Robbins y Coulter como autor base ya que considero sus dimensiones encierran perfectamente todo el proceso de la planificación estratégica.

Dimensiones de la variable - Planificación estratégica

Dimensión 1 - Filosofía organizacional

Pérez (2008), señala que:

se trata de los valores, las certezas filosóficas de los directivos a cargo de orientar a su organización hacia un camino de éxito; misión, la concepción global de la organización; visión, cómo será en un futuro su organización, y estrategia, la gerencia en que debe progresar su empresa (p.48)

Dimensión 2 - Análisis situacional

Hanel (2004), el análisis situacional:

es una metodología que posibilita el análisis de las deficiencias, defectos, conveniencia y peligros, para precisarlos, organizarlos, separarlos, jerarquizarlos y ponderarlos, permitiendo así actuar de forma eficiente basándose en normas y/o planes fijados (p.9)

Dimensión 3 - Objetivos

Galindo y Martínez (1987), señalan que:

los propósitos son los resultados que la organización desea lograr, son metas por obtener, señalados para ejecutarse durante un periodo de tiempo. Los objetivos se establecen como unidad de medida para revisar y analizar el rendimiento de la empresa, de sus departamentos e incluso de sus miembros (p.81).

Dimensión 4 - Estrategias

Johnson y Scholes (2000), indican que:

una estrategia es la administración y la proyección de una empresa a corto, mediano y mayor periodo; además posibilita el obtener ventajas para la organización mediante su estructura de medios en un ámbito variable para hacer frente a los requerimientos del mercado y satisfacer las perspectivas del cliente. (p.145)

Dimensión 5 - Implementación de estrategias

Hatten (2008), señala que:

el implementar la estrategia es el resultado total de acciones y recursos solicitados para elaborar un planeamiento estratégico. Debido a que es el procedimiento a través del cual los propósitos, las estrategias y las políticas se realizan mediante el desarrollo de actividades, presupuestos y procesos (p.48)

Dimensión 6 - Monitoreo

Rodríguez (1999) menciona que:

el monitoreo es un proceso integral de gestión, elaborado para confortar los peligros en las actividades de la administración y para ofrecer certeza racional que en el logro de la misión de la organización, se consiguen los propósitos de la misma, por tanto, es la administración misma dirigida a reducir los peligros. (p.19)

Variable 2: Gestión de la calidad

Definiciones relacionadas a la variable gestión de la calidad

Gestión de la Calidad

Yamaguchi (1989), define la gestión de la calidad “como las actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización, en lo relativo a la calidad tal como se expresan formalmente por la máxima dirección, incluye las políticas, objetivos, planificación, el control y el mejoramiento de la calidad”.

Witcher (1995) define a la gestión de la calidad “como una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos, así como de otros que la contemplan desde el marketing como un instrumento útil para crear una organización orientada al cliente”.

González (2000) manifiesta que:

la gestión de la calidad es un conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad.

Influencia

Chiavenato (2004), indica que: “es una transacción entre personas, en tal sentido una persona actúa con el propósito de modificar o estimular la conducta de otra”. (p.336)

Motivación

Chiavenato (2004), la motivación: “es el proceso responsable de la energía, el camino y la perseverancia de los esfuerzos que hace una persona” (p.237)

Plan operativo

Pérez (2017), indica que: “es el conjunto de acciones dirigidas, mediante el cual uno tiene el propósito de lograr una meta” (p.1.)

Factores internos gestión de personas

Febles (2007), señala que: “los elementos de ámbito interno son componentes propios de la organización que comprenden el marco de actuación interna de la dirección de recursos humanos y que condicionan su labor” (p.24)

Factores externos gestión de personas

Febles (2007), menciona que: “los elementos del contexto externo son factores ajenos a la organización que influyen en el campo de intervención interna de la gestión de recursos humanos y que encajen con sus funciones” (p.27)

Proceso

Bravo (2013), “una sucesión es una facultad de la entidad que le suma valor al usuario, a través de la tarea en grupo de personas, en una sucesión estructurada de dinamismo, interacciones, disposición y medio que trasciende a las áreas”. (p.16)

Dirección de la comunicación

Choo (2002), su finalidad es optimar la utilidad y aportación de los medios de datos con la meta de conseguir los propósitos de la empresa. En este sentido, la experiencia de la dirección de la comunicación se codifica en la asociación de canales y medios para transferir y acceder a la información, así como, en agregarle valores a ésta.

Información

Chiavenato (2004),

es un conjunto de referencias con un alcance, o sea, que aminora la inquietud o que amplía el entendimiento de algo. En certeza, la información es un mensaje con razón en un definido entorno, utilizable para uso inmediato y que facilita la ubicación de las acciones por el hecho de aminorar el límite de inquietud con respecto a nuestras decisiones (p.110)

Canales de transferencia de información

Martínez: (1988), “es el medio por el cual el aviso se traslada del emisor al receptor. Hay distintos modelos de medios y continuamente hay que encontrar el que sea de mayor utilidad para que arribe fidedignamente al receptor” (p.34)

Cliente

Foster (2001), “un usuario es aquel que percibe bienes o servicios. Comúnmente esto compromete una transacción en la cual algo de valor permuta de manos” (p.124)

Necesidades

Torres (1999), “elemento, encargo o recurso que es indispensable para la conservación, comodidad o confort de una persona, del que es arduo substraerse” (p.229)

Actividades

Fouquet (1998),

consiste de una noción muy amplia, que comprende todo el dinamismo de la vida humana solicita un afán que no implica solo el trabajo, sino también el descubrimiento de todas las aptitudes humanas en otras diversas esferas: doméstica, deportiva, cultural, asociativa y política. La diligencia es algo que tiene en primer lugar un sentido para quien la realiza y que se forma para conseguir de modo directo un bien o acceder a un servicio con el objeto de satisfacer una necesidad, material o inmaterial (p.15)

Satisfacción

Bachelet (1992) “el regocijo era una reacción afectiva del usuario en replica a la experiencia con un producto o servicio” (p.22)

Teorías sobre la variable gestión de la calidad

Tari y García (2009), al término de su investigación indican que:

la gestión de la calidad es un método de gestión que busca el sustento y la mejora continua de todas las labores de la empresa con la finalidad de satisfacer los requerimientos y perspectivas de los clientes. Esta definición a menudo describe al término inglés total qualitymanagement (TQM) empleado considerablemente en la literatura. (p 137)

Así mismo Tari y García en su artículo “Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: Una revisión de la Literatura”, manifiesta que los supuestos sobre las dimensiones de la Gestión de la Calidad ha establecido varias dimensiones las cuales han sido estudiadas, la misma que guardan relación con el resultado empresarial, dichos estudios han elaborado instrumentos confiables y

validos que permiten medir la gestión de la calidad tal como lo manifiesta (Flynn et al., 1994; Ahire et al., 1996). Por otro lado, en las investigaciones que han analizado la Gestión de la Calidad y sus resultados se han utilizado constructos multidimensionales identificando un grupo de dimensiones que permiten el desarrollo de la Gestión de la Calidad es así que tomando varios autores a raíz de la revisión de literatura indicada en la Tabla 1. Podemos señalar las dimensiones más usuales las mismas que reflejamos en la tabla 2.

Tabla 1
Dimensiones de gestión de la calidad según la literatura

Estudios	Dimensiones para la gestión de la calidad
<i>Instrumentos de medida</i>	
1. Saraph et al. (1989)	Liderazgo, departamento de calidad, formación, diseño de productos, gestión de proveedores, gestión de procesos, información de calidad, relaciones de los empleados
2. Flynn et al. (1994)	Apoyo de la alta dirección, información de calidad, gestión de procesos, diseño de producto, gestión de personas, gestión de proveedores, orientación al cliente
3. Badri et al. (1995)	Saraph et al. (1989)
4. Black y Porter (1995, 1996)	Gestión del personal y clientes, relaciones con proveedores, comunicación de información, enfoque en el cliente, gestión de las relaciones externas, gestión estratégica de la calidad, estructura de equipos, planificación operativa, sistemas de medidas, cultura corporativa
5. Ahire et al. (1996)	Liderazgo, gestión de proveedores, desempeño de los proveedores, enfoque en el cliente, uso SPC, <i>benchmarking</i> , uso información interna de calidad, involucración empleados, formación, gestión del diseño, <i>empowerment</i> , calidad de producto
6. Grandzol y Gershon (1998)	Liderazgo, mejora continua, involucración de empleados, aprendizaje, gestión de procesos, cooperación interna/externa, enfoque en el cliente, calidad de producto
7. Quazi y Padibjo (1998)	Liderazgo, información y análisis, planificación estratégica, gestión de las personas, gestión de la calidad de los procesos, resultados de calidad, satisfacción de clientes
8. Quazi et al. (1998)	Saraph et al. (1989)
9. Rao et al. (1999)	Apoyo de la dirección, planificación estratégica, disponibilidad de información, uso de la información, formación, involucración, diseño de procesos/productos, calidad del proveedor, orientación al cliente, customer orientation, <i>quality citizenship</i> , <i>benchmarking</i>
10. Conca et al. (2004)	Liderazgo, planificación, gestión de personas, gestión de proveedores, enfoque en el cliente, gestión de procesos, mejora continua, aprendizaje
<i>Relación gestión de la calidad y resultado</i>	
11. Anderson et al. (1995)	Liderazgo, cooperación interna y externa, aprendizaje, gestión de procesos, mejora continua, gestión de personas
12. Flynn et al. (1995)	Apoyo de la alta dirección, relaciones con los clientes, relaciones con los proveedores, gestión de la fuerza de trabajo, actitudes de trabajo, diseño de producto, gestión del flujo de procesos, control estadístico
13. Powell (1995)	Compromiso de la dirección, adopción de la filosofía, gestión de clientes, gestión de proveedores, <i>benchmarking</i> , formación, organización abierta, <i>empowerment</i> , mentalidad de cero defectos, producción flexible, mejora de procesos, sistema de medición
14. Dow et al. (1999)	Compromiso de la fuerza de trabajo, visión compartida, enfoque en el cliente, uso de equipos, formación de personal, relaciones con proveedores, <i>benchmarking</i> , uso de sistemas avanzados de producción, principios del justo a tiempo
15. Samson y Terziovski (1999)	Liderazgo, gestión de personas, enfoque en el cliente, planificación, gestión de procesos, información y análisis
16. Curkovic et al. (2000)	Liderazgo, <i>empowerment</i> , equipos de trabajo, formación en materia de calidad, sistema de medición, control estadístico, <i>benchmarking</i> , mejora continua, desarrollo de proveedores, gestión de clientes
17. Rahman (2001)	Liderazgo, información y análisis, estrategia y planificación, <i>empowerment</i> , formación y desarrollo de empleados, gestión de clientes, satisfacción de clientes, gestión de la calidad del diseño, control de procesos
18. Lee et al. (2003)	Liderazgo, información y análisis, gestión de clientes, planificación estratégica, gestión de personas, gestión de procesos
19. Kaynak (2003)	Liderazgo, formación, relaciones con los empleados, gestión de la información, gestión de proveedores, diseño del producto/servicio, gestión de procesos
20. Merino-Díaz (2003)	Gestión del diseño, procesos, proveedores, clientes, personas
21. Terziovski et al. (2003)	Recursos proporcionados para la calidad, conciencia por la calidad, <i>benchmarking</i> , enfoque en el cliente, calidad como medición del desempeño
Tari Guilló, J.J.; García Fernández, M.	

Tabla 2
Dimensiones de gestión de la calidad propuestas por Tari y García

Dimensiones gestión calidad	Estudios sobre instrumentos de medida	Estudios sobre relación gestión calidad-resultados
Liderazgo	1,2,5,6,7,9,10	11,12,13,15,16,17
Planificación	4,7,9,10	14,15,17,18
Gestión de las personas (participación, formación, equipos, etc.)	1,2,4,5,6,7,9,10	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20
Gestión de procesos	1,2,6,7,10	11,12,13,15,17,18,19,20
Información y análisis (mejora continua, gestión de la información, sistema de medición, <i>benchmarking</i>)	1,2,4,5,6,7,9,10	11,13,14,15,16,17,18,19,21
Enfoque en el cliente	2,4,5,6,7,9,10	11,12,13,14,15,16,17,18,20,21
Diseño del producto	1,2,3,5,8,9	12,17,19

De acuerdo a las dimensiones planteadas por Tari y García el Liderazgo tiene una relación con el compromiso, con la dirección; la planificación con la revisión y notificación de metas; de la misma forma la participación y formación de grupos están asociadas con la gestión de individuos; la gestión y mejora de procesos se relaciona con la gestión de procesos; el estudio de los datos, medida y benchmarking son agentes asociados con la administración de la información, además inciden en la toma de decisiones; la orientación al cliente involucra factores vinculados con las correspondencias con los usuarios; la gestión de proveedores implica los nexos con los proveedores de la organización y la forma como se diseña el bien o servicio, evalúa la participación de todas las áreas que elaboran el diseño y sus verificaciones, la precisión de explicaciones y los requerimientos de calidad determinados en el diseño.

Joiner (1996) explica

el desarrollo de la gestión de la calidad como el tránsito desde un primer contexto fundamentado en la Inspección, luego por un segundo cuyo fundamento está comprendido el control de procesos y la mejora continua,

hasta llegar a un tercero llamado por Noria KiKano como "Creación de Calidad Creativa", que se fundamenta en una realidad simple: debe ser la propia organización la que tiene que entender lo que el cliente quiere lograr con la adquisición de un determinado bien, detectando los puntos susceptibles de mejora en los procesos del cliente y buscando técnicas nuevas y creativas para dar solución a sus problemas. Para Joiner la generación de la calidad depende que los procesos sigan el camino hacia la excelencia, trabajo en equipo, compromiso con la visión y misión.

Etapé (1996) ha determinado el desarrollo en la gestión de la calidad en base al elemento o aspecto en el cual se pone el énfasis. 1. Enfocada al producto: Verificación luego de la producción, auditoría sobre bienes terminados y actividades de resolución de problemas. 2. Orientada al proceso: Monitoreo de la Calidad durante la fabricación, comprendiendo el control estadístico del proceso. 3. Dirigida al sistema: Aseguramiento de la calidad, comprometiendo a todos los departamentos y a los proveedores.

Jonhston y Daniel (1991) la consideran “como un estado mental que permite el cambio, el abandono de formas de gestión y labores obsoletas y enfoca la atención en la satisfacción del cliente”.

Roure (1992) señala que es “como un proceso de gestión integral de todas las funciones de una empresa con el objetivo de complacer con eficiencia económica las perspectivas del cliente, sea este intrínseco o extrínseco. De acuerdo con este autor la gestión de la calidad no se da solo como parte de una actividad sino como un proceso integral en donde siempre de existir: liderazgo, planeación y gestión estratégica, gestión de recursos y de personal, satisfacción del usuario, resultado y efecto en la comunidad, entre otros”.

Stein (1994) menciona que la GCT tradicional

propone una filosofía de gestión y una estructura diseñada para mejorar las utilidades de las organizaciones mediante la práctica de mejorar continuamente todos los elementos de cada área funcional, incluso los

procesos de gestión, de forma que cada acción de mejora realizada tenga una influencia positiva sobre los beneficios de la organización en un proceso designado "mejora continua de los beneficios".

En el caso de la variable de Gestión de la calidad tomaré como autor base a Tari y García pues considero que su investigación tiene un gran abanico de autores que estudiaron estas variables y a partir de sus coincidencias determina las dimensiones de la variable

Dimensiones de la variable - Gestión de la calidad

Dimensión 1 - Liderazgo

Chiavenato (2004), menciona que: “es la influencia interpersonal realizada en una posición, conducida mediante el procedimiento de comunicación humana, al logro de uno o diversos propósitos específicos” (p. 458)

Dimensión 2 - Planificación

(Castellano, 1998), manifiesta que:

es un proceso, que permite tomar decisiones respecto a la manifestación de una realidad o a su modificación en otra mejor, mediante la asignación de recursos, pero respetando los siguientes criterios: la reducción de costos, la potenciación de beneficios y mantener en equilibrio las fuerzas que poseen los recursos, anhelan tenerlos o se ven alterados por el uso que se realice de ellos”. (p.233)

Dimensión 3 - Gestión de personas

Schuler (1992), señala que:

son todas aquellas actividades que influyen en la conducta de los individuos al momento de establecer e implementar las tácticas de las organizaciones o las determinaciones en relación a las indicaciones dadas a los procedimientos de la dirección de recursos humanos, puesto que

perjudican a la conducta del personal a mediano y mayor periodo, teniendo como base tanto los agentes internos como los externos a la empresa.

Dimensión 4 - Gestión de procesos

Bravo (2013), indica que: la gestión de procesos “es una disciplina de gestión que ayuda al curso de la corporación a reconocer, simbolizar, proyectar, concretar, examinar, mejorar y hacer más provechosos los procesos de la constitución para obtener la seguridad del cliente” (p.14)

Dimensión 5 - Enfoque en el cliente

Tanaya (2014), señala que: “es el enfoque centrado en el usuario incluye ofrecer resoluciones fundamentadas en un acentuado conocimiento de sus necesidades, prioridades y conductas”. (p.1)

Dimensión 6 - Gestión de la Información

Auster & Choo (1995), nos indica que: “es la acción de es maximizar sus recursos de información y las potencialidades con el objeto de que la institución aprenda y se asimile a su medio ambiente constantemente modificable”.

Dimensión 7 - Diseño del servicio

Stanton (2007), nos dice que: son “las diligencias identificables e intangibles que son la intención principal de una transacción ideada para brindar a los usuarios complacencia de deseos o necesidades”.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la Planificación Estratégica y la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la filosofía de la empresa y la gestión de la calidad de la Universidad Continental?

¿Cuál es la relación entre el análisis situacional y la gestión de la calidad de la Universidad Continental?

¿Cuál es la relación entre los objetivos y la gestión de la calidad de la Universidad Continental?

¿Cuál es la relación entre las estrategias y la gestión de la calidad de la Universidad Continental?

¿Cuál es la relación entre la implementación de estrategias y la gestión de la calidad de la Universidad Continental?

¿Cuál es la relación entre el monitoreo y la gestión de la calidad de la Universidad Continental?

1.5. Justificación del estudio

Teórica

Teniendo en cuenta la realidad de la educación en la que se despliegan actualmente las Universidades en nuestro país y en donde ya existe un trabajo de investigación y se llegó a un Planteamiento de modelo de planificación estratégica para la Universidad Continental de Oscar Orestes (2004), he visto por adecuado ejecutar la presente investigación titulada: Planificación Estratégica y su relación con la Gestión de la Calidad en la Universidad Continental S.A.C. cuya finalidad es colaborar en brindar alternativas que permitan alcanzar o mejorar la Gestión de la Calidad en dicha universidad.

Asimismo, se obtendrá mayor conocimiento de las herramientas y técnicas mediante las teorías científicas de las variables planificación estratégica y gestión

de la calidad, las cuales servirán como aporte al desarrollo de esta investigación y asimismo para futuras investigaciones.

Metodológica

El presente estudio se basa en una metodología cuantitativa por lo que se va a emplear como instrumento el cuestionario, el cual va a permitir recolectar los datos de las opiniones y actitudes de los encuestados en relación a la planificación estratégica y gestión de la calidad para conocer cómo se presentan en la Universidad Continental para luego procesarlos en el SPSS Versión 23 y obtener los resultados descriptivos e interpretarlos.

Práctica

El presente estudio me permitirá solucionar el o los problemas que tiene la institución respecto al proceso de la variable Planificación Estratégica y alcanzar de los objetivos de la variable Gestión de la Calidad y obtener del resultado de la presente investigación aquellos puntos críticos que permitan ayudar la gestión administrativa.

Por otro lado, esta investigación pretende que todos los colaboradores en las diferentes áreas y jerarquías de la organización mediten sobre la importancia de la planificación estratégica en su gestión y la implicancia del mismo en sus resultados a corto, mediano y largo plazo.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

La planificación estratégica se relaciona con la gestión de la calidad en la Universidad Continental.

Hipótesis específicas

La filosofía de la empresa se relaciona con la gestión de la calidad en la Universidad Continental.

El análisis situacional se relaciona con la gestión de la calidad en la Universidad Continental.

Los objetivos se relacionan con la gestión de la calidad en la Universidad Continental.

Las estrategias se relacionan con la gestión de la calidad en la Universidad Continental.

La implementación de estrategias se relaciona con la gestión de la Calidad en la Universidad Continental.

El monitoreo se relaciona con la gestión de la calidad en la Universidad Continental.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la planificación estratégica con la gestión de la calidad de la Universidad Continental.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la filosofía de la empresa con la gestión de la calidad de la Universidad Continental.

Determinar la relación entre el análisis situacional con la gestión de la calidad de la Universidad Continental.

Determinar la relación entre los objetivos con la gestión de la calidad de la Universidad Continental.

Determinar la relación entre las estrategias con la gestión de la calidad de la Universidad Continental.

Determinar la relación entre la implementación de estrategias con la gestión de la calidad de la Universidad Continental.

Determinar la relación entre el monitoreo con la gestión de la calidad de la Universidad Continental.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

El tipo de investigación es básica porque se busca a través de las teorías científicas aumentar los conocimientos en relación a las variables planificación estratégica y gestión de calidad.

Según Valderrama (2015), la investigación básica:

Es renombrada también como investigación teórica, pura o elemental. Está designada a contribuir un cuerpo estructurado de discernimientos científicos y no rinde necesariamente efectos de utilidad práctica inmediata. Se ocupa por agrupar información de la existencia para prosperar el conocimiento teórico - científico, encaminar al descubrimiento de principios y leyes (p. 164).

Por otro lado, el estudio es de nivel descriptivo y correlacional, puesto que se va a explicar las características de las variables y asimismo se determinará la relación que existe entre ellas.

Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 92-93):

En las investigaciones descriptivas se busca determinar las peculiaridades y los rasgos de individuos, grupos, asociaciones, procedimientos, objetos o cualquier otra rareza que se someta a un estudio. Únicamente busca valorar o reunir información de modo independiente o armonizado sobre los pensamientos o las variables a las que se refieren.

Las investigaciones correlacionales intentan contestar a preguntas de investigación. (...) este tipo de estudio cuyo objetivo es conocer el vínculo o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un prototipo o relación en particular (p. 93).

La investigación tiene un diseño no experimental y transversal, debido a que las variables no serán manipuladas y el estudio se realizará en un solo momento. Valderrama (2015), muestra que en el proyecto no experimental “se lleva a cabo sin emplear la (s) variable (s) independiente (s), toda vez que los actos o sucesos ya pasaron antes de la investigación” (p. 178).

Hernández et al (2010), mencionan que:

Los diseños de búsqueda transversal o transaccional acopian datos en una sola oportunidad, en un tiempo único. Su proyecto es describir las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado y en estilo simultáneo”. (p. 151).

2.2. Variables, operacionalización

Tabla 3

Matriz de operacionalización de la variable Planificación estratégica

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALOR	NIVEL E INTERVALO
FILOSOFIA ORGANIZACIONAL	Visión	1	Sí (1) No (0)	Bajo [0 -11]
		2		Medio [12-24] Alto [25 - 36]
	Misión	3	Sí (1) No (0)	Bajo [0 -11]
		4		Medio [12-24] Alto [25 - 36]
	Valores Organizacionales	5	Sí (1) No (0)	Bajo [0 -11]
		6		Medio [12-24] Alto [25 - 36]
ANALISIS SITUACIONAL	FODA	7	Sí (1) No (0)	Bajo [0 -11]
		8		Medio [12-24]
		9		Alto [25 - 36]
		10		
OBJETIVOS	Indicadores de Gestión	11	Sí (1) No (0)	Bajo [0 -11]
		12		Medio [12-24]
		13		Alto [25 - 36]
		14		
		15		
ESTRATEGIAS	Dirección Organizacional	16	Sí (1) No (0)	Bajo [0 -11]
		17		Medio [12-24]
		18		Alto [25 - 36]
	Administración del Tiempo	19	Sí (1) No (0)	Bajo [0 -11]
		20		Medio [12-24]
				Alto [25 - 36]
IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS	Asignación de recursos	21	Sí (1) No (0)	Bajo [0 -11]
		22		Medio [12-24]
		23		Alto [25 - 36]
	Equipos de Trabajo	24	Sí (1) No (0)	Bajo [0 -11]
		25		Medio [12-24] Alto [25 - 36]
	Responsabilidades	26	Sí (1) No (0)	Bajo [0 -11]
		27		Medio [12-24] Alto [25 - 36]
MONITOREO	Riesgos en las Operaciones	28	Sí (1) No (0)	Bajo [0 -11]
		29		Medio [12-24]
		30		Alto [25 - 36]
		31		
	Logro de Objetivos	32	Sí (1) No (0)	Bajo [0 -11]
		33		Medio [12-24]
		34		Alto [25 - 36]
		35		
		36		

Tabla 4
Matriz de operacionalización de la variable Gestión de calidad

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALOR	NIVEL E INTERVALO
LIDERAZGO	Influencia	37	Si (1) No (0)	Bajo [0 -10]
		38		Medio [11-22]
		39		Alto [23 - 33]
	Motivación	40	Si (1) No (0)	Bajo [0 -10]
		41		Medio [11-22]
		42		Alto [23 - 33]
PLANIFICACIÓN	Logro de Objetivos	43	Si (1) No (0)	Bajo [0 -10]
				Medio [11-22]
				Alto [23 - 33]
GESTION DE LAS PERSONAS	Plan de Operativo	44	Si (1) No (0)	Bajo [0 -10]
		45		Medio [11-22]
		46		Alto [23 - 33]
	Factores Internos Gestión De Personas	47	Si (1) No (0)	Bajo [0 -10]
		48		Medio [11-22]
		49		Alto [23 - 33]
GESTION DE PROCESOS	Factores Externos Gestión De Personas	50	Si (1) No (0)	Bajo [0 -10]
		51		Medio [11-22]
		52		Alto [23 - 33]
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Procesos	53	Si (1) No (0)	Bajo [0 -10]
		54		Medio [11-22]
		55		Alto [23 - 33]
		56		
ENFOQUE EN EL CLIENTE	Información	57	Si (1) No (0)	Bajo [0 -10]
		58		Medio [11-22]
		59		Alto [23 - 33]
	Canales de Transmisión de Información	60	Si (1) No (0)	Bajo [0 -10]
				Medio [11-22]
		61		Alto [23 - 33]
DISEÑO DEL SERVICIO	Cliente	62	Si (1) No (0)	Bajo [0 -10]
		63		Medio [11-22]
	Necesidades	64	Si (1) No (0)	Alto [23 - 33]
		65		
	Actividades	66	Si (1) No (0)	Bajo [0 -10]
				Medio [11-22]
	Satisfacción	67	Si (1) No (0)	Alto [23 - 33]
		68		
		69		

2.3. Población y muestra

Población

Según Weiers (2006), muestra que la urbe es “el conjunto de todos los componentes posibles que en teoría pueden contemplarse o medirse; en ocasiones se denomina universo” (p. 139)

La población está conformada por 82 personas del área administrativa de la Universidad Continental sede Lima.

Muestra

Según Bernal (2010), es la parte de la urbe que se elige, de la cual realmente se adquiere la información para el progreso del estudio y sobre la cual se realizará la medición y la observación de las variables objeto de estudio (p. 161).

La muestra en la presente investigación se calcula aplicando la fórmula estadística, obteniendo como resultado para la presente investigación una muestra de 68 personas del área administrativa de la Universidad Continental.

Fórmula para el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{(p \cdot q)z^2 \cdot N}{E^2(N - 1) + (p \cdot q)z^2}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, $z=1.96$

E: Máximo error permisible, es decir un 5%.

p: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

q: Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

Reemplazando en la fórmula:

$$= \frac{(0.50)(0.50)(1.96)^2(82)}{(0.05)^2(82 - 1) + (0.50)(0.50)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{78.75}{1.16}$$

$$n = 68$$

Muestreo

Tamayo (2010) dice acerca del muestreo que es la elección de subpoblaciones hasta alcanzar el tamaño de la muestra, de los cuales se obtendrá la información que se utilizará para determinar la veracidad o falsedad de la hipótesis y partir de ellas inferir sobre la población en análisis (p. 147).

El tipo de muestreo a emplear es el muestreo probabilístico aleatorio simple ya que todos los elementos que integran la población tienen la misma probabilidad de ser elegido y formar parte de la muestra; la elección es al azar y se realiza hasta alcanzar el número de la muestra Molina (2010).

Para la presente investigación se realizó un listado enumerado con todos los elementos de la población y se realizó un sorteo hasta llegar al tamaño de la muestra, a dichos colaboradores se les aplicó la encuesta con los dos instrumentos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Bernal (2010), en exploración científica hay una gran diversidad de técnicas o instrumentos para la recopilación de información en el análisis de campo de una establecida investigación. De acuerdo con el sistema y el tipo de estudio que se va a ejecutar, se emplean unas u otras técnicas (p. 192).

Hernández et al. (2010) describe las técnicas de recolección de datos al conjunto de acciones a desarrollar para reunir información con un fin específico.

Para efectuar dicha recolección de datos considera:

¿Cuáles son las fuentes de la información?

¿En dónde ubicamos dichas fuentes?

¿Con qué medio se recopilará la información?

¿De qué manera se organizará la información para efectuar el análisis?

Las fuentes de información que considera Hernández manifiesta:

Fuentes primarias:

- Observación: Registro del comportamiento a partir de dimensiones e indicadores establecidos
- Encuestas: Cuestionarios que miden los niveles de conocimiento y escalas de comportamientos.

Fuentes secundarias:

- Bibliotecas: Fichas
- Tesis: Información estadística
- Hemerotecas: Periódicos, revistas.

Técnica e instrumento

La técnica aplicada en esta investigación es la encuesta la cual permitirá recolectar los datos y obtener información sobre la planificación estratégica y la gestión de calidad para que luego de un análisis estadístico se pueda establecer la relación entre ambas.

Los instrumentos empleados en la presente investigación es el cuestionario conformado por 69 preguntas en su totalidad (36 preguntas para la variable planificación estratégica y 33 preguntas para la variable gestión de la calidad), con una escala de medición dicotómica y niveles de respuesta de 0 y 1.

Instrumento de la variable planificación estratégica

Este instrumento fue elaborado por el autor de la presente investigación tomando las dimensiones de los autores base elegidos Robbins y Coulter (2005) y los indicadores obtenidos en la matriz de operacionalización a partir de los que se desarrollaron las 36 preguntas para el cuestionario.

Ficha técnica 1

Denominación : Planificación estratégica

Autor : Juan Antonio Macarlupú Gálvez

Objetivo : Evaluar la variable planificación estratégica.

Administración : Grupal y/o individual.

Duración :30 minutos.

Nivel de medición : escala dicotómica

Descripción de la prueba: Consta de 36 ítems con preguntas cerradas.

Objeto de la prueba

Con la escala se obtiene información para determinar la percepción sobre la planificación estratégica.

Calificación

Se califica de 0 y 1 se presenta de la siguiente manera:

0 (No)

1 (Si)

Instrumento de la variable gestión de la calidad

Ficha técnica 2

Este instrumento fue elaborado por el autor de la presente investigación tomando las dimensiones de los autores base elegidos Tarí y García (2009) y los indicadores obtenidos en la matriz de operacionalización a partir de los que se desarrollaron las 33 preguntas para el cuestionario.

Denominación : Gestión de la calidad

Autor : Juan Antonio Macarlupú Gálvez

Objetivo : Evaluar la variable gestión de la calidad.

Administración : Grupal y/o individual.

Duración :30 minutos.

Nivel de medición : escala dicotómica

Descripción de la prueba: Consta de 33 ítems con preguntas cerradas.

Objeto de la prueba

Con la escala se obtiene información para determinar la percepción sobre la gestión de la calidad.

Calificación

Se califica de 0 y 1 se presenta de la siguiente manera:

0 (No)

1 (Si)

Validez y confiabilidad

Los instrumentos de medición deben reunir dos aspectos: la validez y confiabilidad, ambos de gran importancia en una investigación de carácter científico ya que estos deben de ser precisos y muy seguros para evitar resultados sesgados y llegar conclusiones erradas.

La Torre (2007) manifiesta que la validez es el nivel en que la medición refleja con la mayor exactitud la característica de lo que se pretende medir. (p.74).

Juicio de Expertos

El juicio de expertos es la suma de opiniones que dan profesionales de experiencia, las mismas que se plasman en correcciones y sugerencias con el fin de que las preguntas tengan un sentido coherente y sean de fácil comprensión y que además estas guarden relación con los indicadores en ese sentido para la validez de los instrumentos y las matrices se buscó la opinión de 3 jueces expertos y magísteres de la Universidad Cesar Vallejo, quienes determinaron si las dimensiones e indicadores miden adecuadamente las variables teniendo en cuenta en su evaluación la pertinencia, relevancia y claridad, finalmente luego de levantar las observaciones los expertos emiten el certificado de validez.

Tabla 5

Juicio de expertos

Expertos	Instrumento 1	Instrumento 2
Dra. Gliria Méndez Ilizarbe	Aplicable	Aplicable
Mg. Denis Jaramillo Ostos	Aplicable	Aplicable
Mg. Segundo Perez Saavedra	Aplicable	Aplicable

Confiabilidad

Hernández et al (2010), “La certidumbre de un instrumento y cálculo se alude al grado en que su aplicación repetida al mismo usuario u objeto fabrica resultados iguales” (p.200).

Un instrumento es fiable si brinda resultados consistentes ya sea que se aplique en ocasiones diferente o no, de lo que se trata es analizar la coherencia entre resultados obtenidos en las diferentes aplicaciones del instrumento.

Para ello se utiliza algunas técnicas estadísticas, en el caso de la presente investigación debemos utilizar el análisis de consistencia interna Kuder-Richardson (KR20) aplicable a variables dicotómicas para cada uno de los instrumentos.

$$r_{20} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{\sigma^2 - \sum pq}{\sigma^2} \right)$$

Donde:

K = Número de ítems del instrumento

p= Porcentaje de personas que responde correctamente cada ítem.

q= Porcentaje de personas que responde incorrectamente cada ítem.

σ^2 = Varianza total del instrumento

Criterio de confiabilidad valores

0.00 a 0.20	No es confiable
0.21 a 0.40	Baja confiabilidad
0.41 a 0.60	Moderada confiabilidad
0.61 a 0.80	Alta confiabilidad
0.81 a 1.00	Muy Alta confiabilidad

Para hallar la confiabilidad de cada instrumento con la finalidad de determinar la homogeneidad que tienen los ítems en sus respectivos instrumentos se aplicó una prueba piloto mediante técnica de la encuesta a 20 colaboradores seleccionados al azar de las diferentes áreas administrativas, para luego realizar la tabulación de los datos obtenidos y reemplazar en la fórmula de una hoja de cálculo Microsoft Excel obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 6

Resumen de procesamiento de casos Instrumento: Planificación estratégica

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable planificación estratégica

KR20	N de elementos
,860	20

Tabla 8

Resumen de procesamiento de casos Instrumento: Gestión de la calidad

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 9

Estadística de fiabilidad del instrumento de la variable Gestión de la calidad

KR20	N de elementos
,880	20

En la tabla 7 respecto a la confiabilidad del instrumento a aplicar para la variable planificación estratégica se aprecia un KR20 de 0.860, lo cual indica que existe un muy alto grado de confiabilidad, es decir, el instrumento es 86% confiable. Esta confiabilidad está basada en las 69 preguntas realizadas a 20 colaboradores del área administrativa.

Así mismo en la tabla 9 respecto a la confiabilidad del instrumento a aplicar para la variable gestión de la calidad se aprecia un KR20 de 0.880, lo cual indica que existe un muy alto grado de confiabilidad, es decir, el instrumento es 88% confiable.

Esta confiabilidad está basada en las 69 preguntas realizadas a 20 colaboradores del área administrativa.

2.5. Métodos de análisis de datos

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que los datos recolectados serán medidos numéricamente y expresados en forma gráfica y en tablas de frecuencia, empleándose para ello el programa estadístico SPSS Versión 23 aplicando la estadística descriptiva. Asimismo, se empleó la prueba Chi cuadrado para la contrastación de las hipótesis en la estadística inferencial y poder determinar su verdad o falsedad.

Valderrama (2015) designa que el planteamiento cuantitativo “se califica porque utiliza la recopilación y la comparación de los datos para contestar a la representación del problema de investigación; emplea, además los sistemas o técnicas censadas para contrastar la verdad o falsedad de la hipótesis” (p. 106).

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación es confiable y veraz ya que se realizó en base a fundamentos científicos los cuales fueron recogidos de libros, revistas científicas para el desarrollo del sustento teórico. Asimismo, la información recabada fue adaptada al estilo APA, manual otorgado por la Universidad Cesar Vallejo.

III. Resultados

Para realizar el análisis de la presente investigación en la parte estadística se realizaron análisis de frecuencias para determinar cómo están distribuidos las respuestas respecto a los niveles e intervalos en cada una de las variables y sus respectivas dimensiones, así como del análisis de correlación de Pearson para el contraste de las hipótesis planteadas.

3.1 Estadística Descriptiva

Tabla 10

Variable: Planificación estratégica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MEDIO	41	60,0
	ALTO	27	40,0
	Total	68	100,0

Fuente: SPSS Versión 23

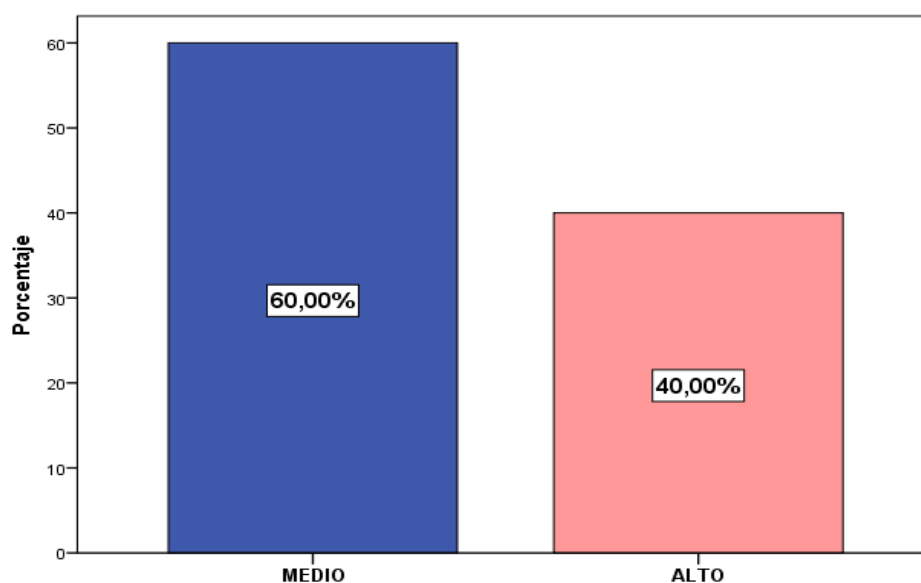


Figura 2. Nivel de Planificación estratégica

Interpretación: Se observa que, del total de encuestados, el 60% consideran que la planificación estratégica se genera en un nivel medio, así mismo un 40% consideran que el nivel de planificación financiera se desarrolla en un nivel alto.

Tabla 11

Dimensión: Filosofía Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	17	25,0
	MEDIO	20	30,0
	ALTO	31	45,0
	Total	68	100,0

Fuente: SPSS Versión 23

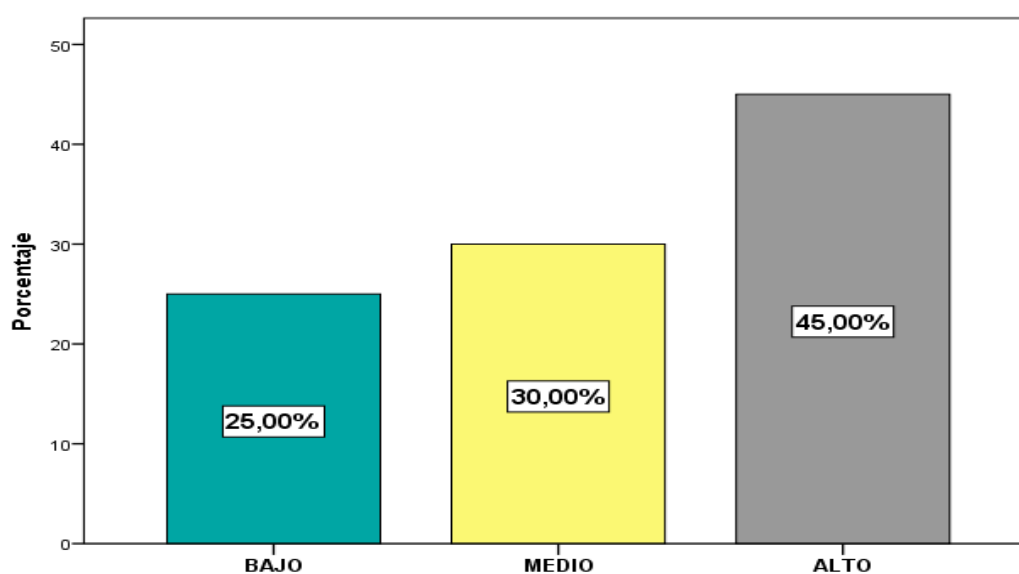


Figura 3. Nivel de Filosofía Organizacional

Interpretación: Se observa que, del total de encuestados, el 45% consideran que la filosofía organizacional se genera en un nivel alto, por otro lado un 30% considera que el nivel de la filosofía organizacional se desarrolla en un nivel medio. Finalmente, un 25% señalo que el nivel es bajo.

Tabla 12

Dimensión: Análisis Situacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	30	45,0
	MEDIO	24	35,0
	ALTO	14	20,0
	Total	68	100,0

Fuente: SPSS Versión 23

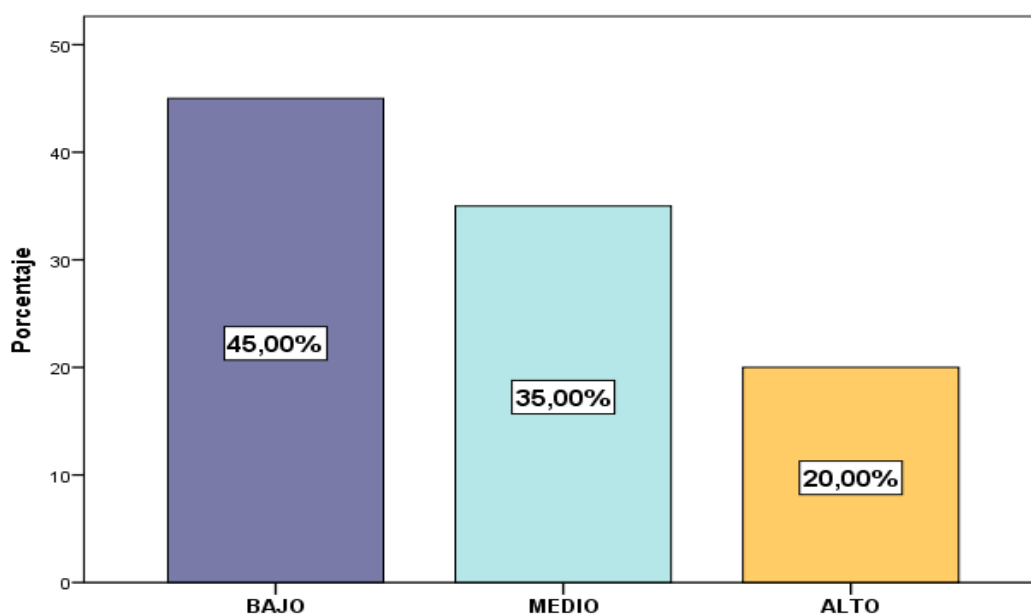


Figura 4. Nivel de Análisis Situacional

Interpretación: Se observa que, del total de encuestados, el 45% consideran que el análisis situacional se genera en un nivel bajo, por otro lado, un 35% considera que el nivel del análisis situacional se desarrolla en un nivel medio. Finalmente, un 20% señalo que el nivel es alto.

Tabla 13

Dimensión: Objetivos

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	7	10,0
MEDIO	20	30,0
ALTO	41	60,0
Total	68	100,0

Fuente: SPSS Versión 23

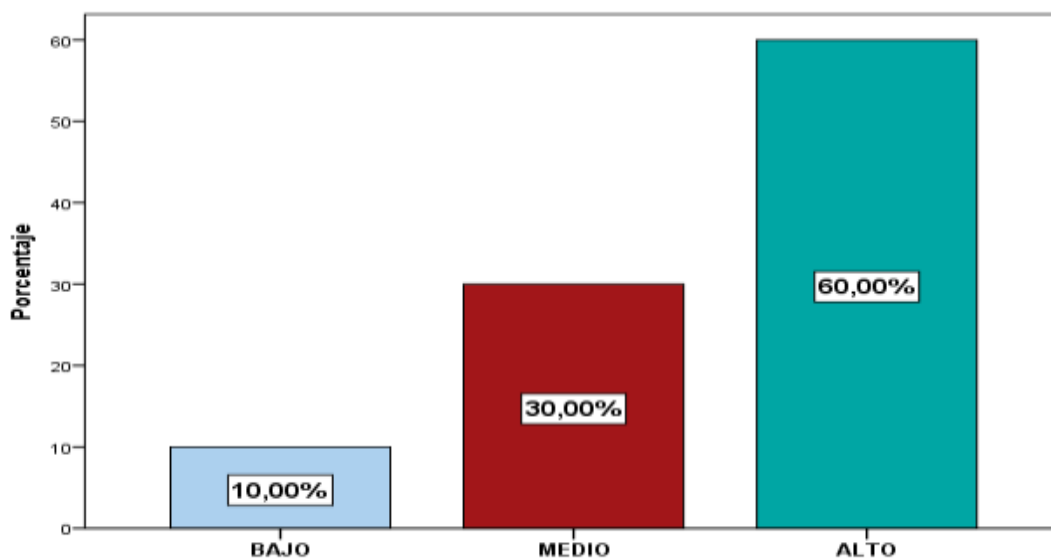


Figura 5. Nivel de Objetivos

Interpretación: Se observa que, del total de encuestados, el 60% consideran que se desarrollan los objetivos en un nivel alto, por otro lado, un 30% considera que el nivel de los objetivos se desarrolla en un nivel medio. Tan solo un 10% señalo que el nivel es bajo.

Tabla 14

Dimensión: Estrategias

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	7	10,0
	MEDIO	14	20,0
	ALTO	47	70,0
	Total	68	100,0

Fuente: SPSS Versión 23

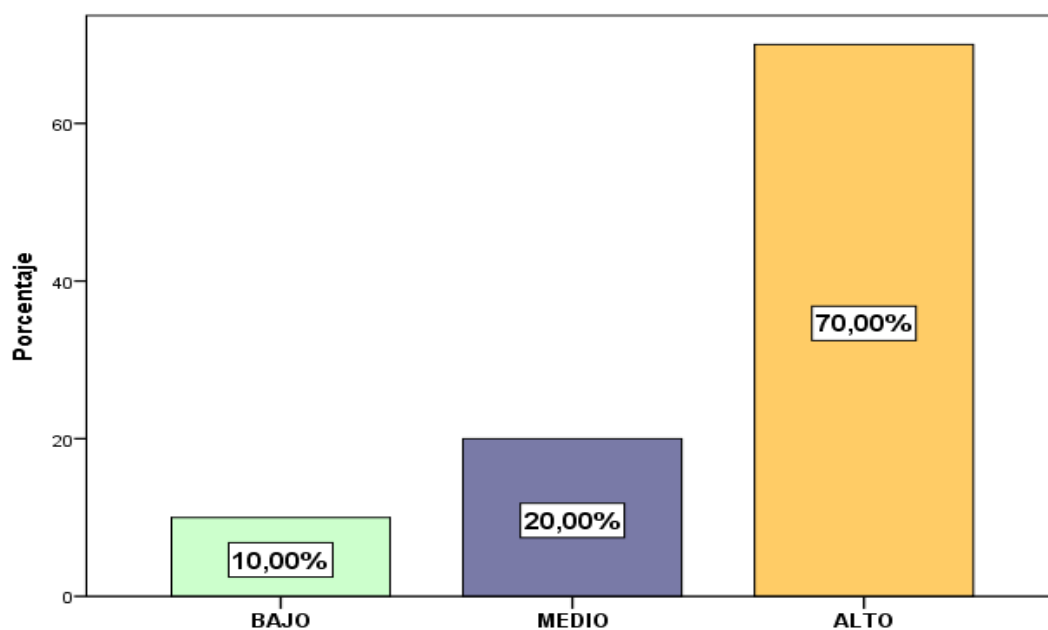


Figura 6. Nivel de Estrategias

Interpretación: Se observa que del total de encuestados, el 70% consideran que se desarrollan estrategias en un nivel alto, por otro lado un 20% considera que el nivel de las estrategias se desarrolla en un nivel medio. Tan solo un 10% señalo que el nivel es bajo.

Tabla 15

Dimensión: Implementación de estrategias

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MEDIO	27	40,0
	ALTO	41	60,0
	Total	68	100,0

Fuente: SPSS Versión 23

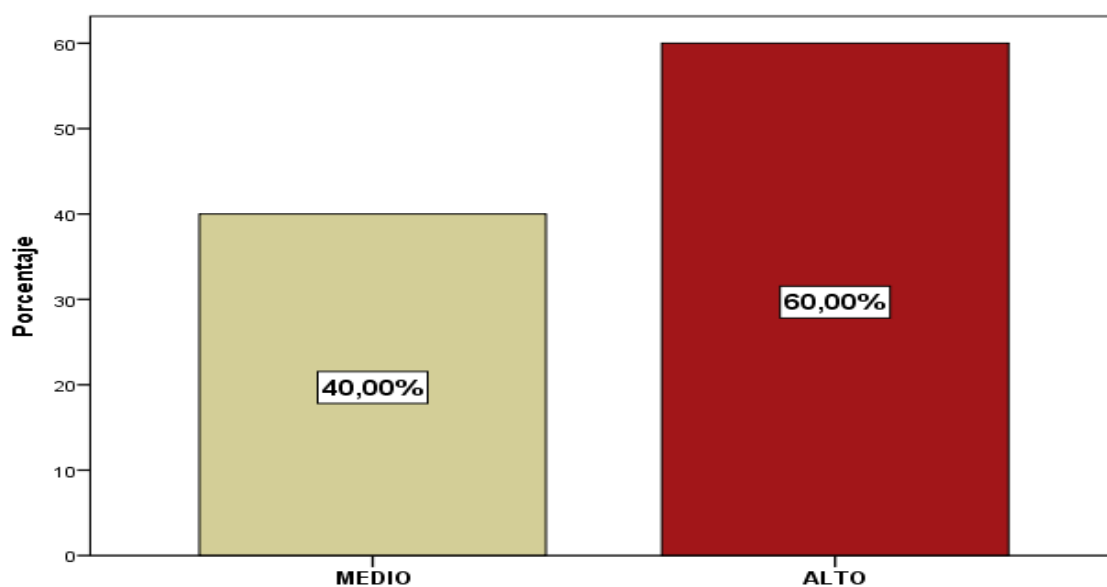


Figura 7. Nivel de Implementación de estrategias

Interpretación: Se observa que, del total de encuestados, el 60% consideran se realiza una implementación de estrategias en un nivel alto, por otro lado, un 40% considera que el nivel de la implementación de estrategias se desarrolla en un nivel medio.

Tabla 16

Dimensión: Monitoreo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	20	30,0
	MEDIO	34	50,0
	ALTO	14	20,0
	Total	68	100,0

Fuente: SPSS Versión 23

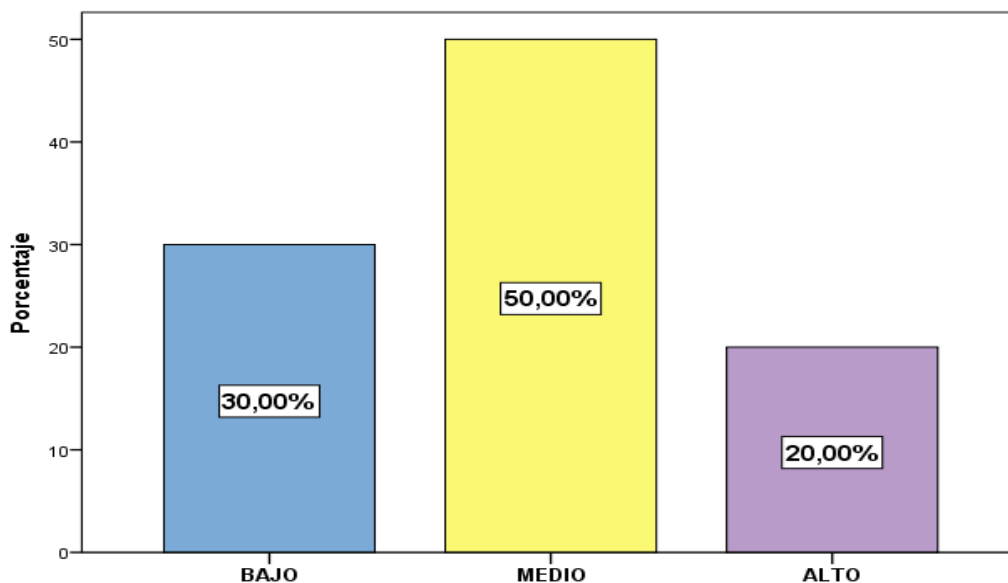


Figura 8. Nivel de Monitoreo

Interpretación: Se observa que, del total de encuestados, el 50% consideran que el monitoreo se desarrolla en un nivel medio, por otro lado, un 30% considera que el nivel de monitoreo se desarrolla en un nivel bajo. Finalmente, un 20% señalo que el nivel es alto.

Tabla 17

Variable: Gestión de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MEDIO	37	55,0
	ALTO	31	45,0
	Total	68	100,0

Fuente: SPSS Versión 23

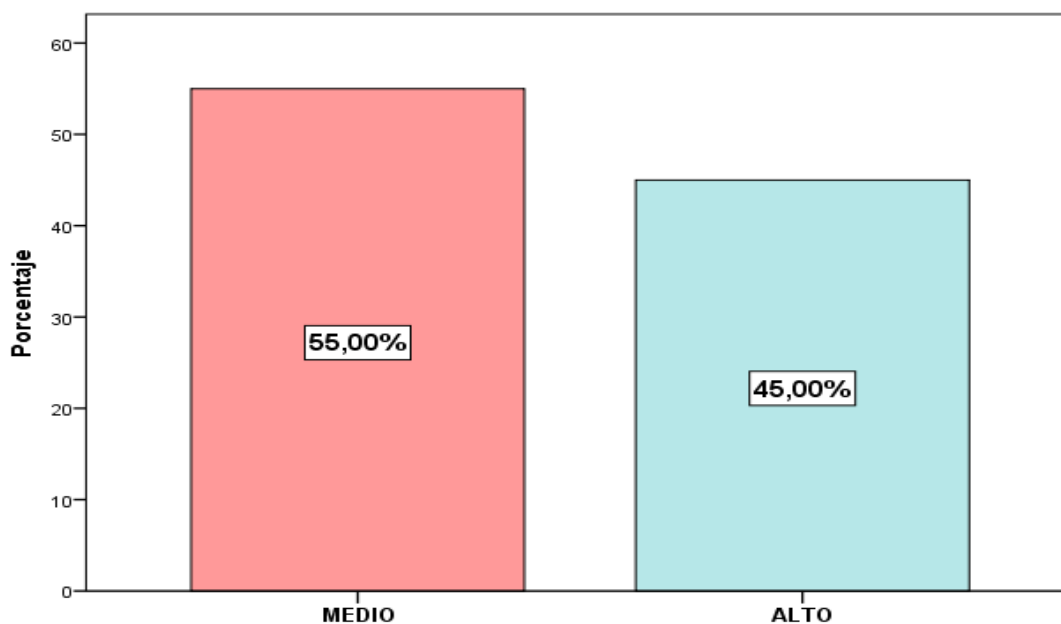


Figura 9. Nivel de Gestión de la Calidad

Interpretación: Se observa que, del total de encuestados, el 55% consideran que la gestión de calidad se desarrolla en un nivel medio, por otro lado, un 45% considera que el nivel de gestión de la calidad se desarrolla en un nivel alto.

Tabla 18

Dimensión: Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	14	20,0
	MEDIO	20	30,0
	ALTO	34	50,0
	Total	68	100,0

Fuente: SPSS Versión 23

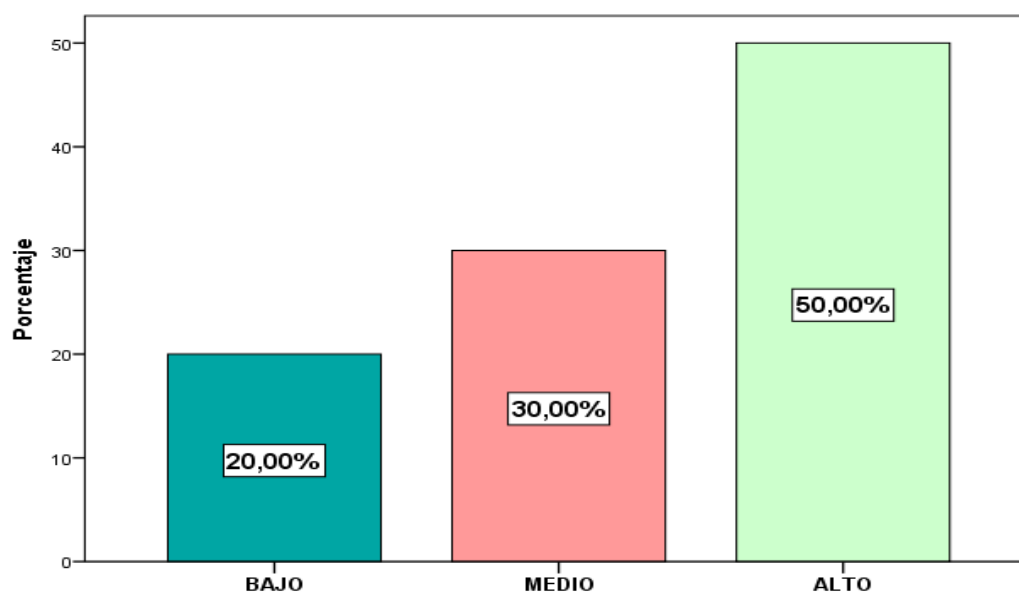


Figura 10. Nivel de Liderazgo

Interpretación: Se observa que, del total de encuestados, el 50% consideran que el liderazgo se desarrolla en un nivel alto, por otro lado, un 30% considera que el nivel de liderazgo se desarrolla en un nivel medio. Finalmente, un 20% señalo que el nivel es bajo.

Tabla 19

Dimensión: Planificación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	10	15,0
	MEDIO	17	25,0
	ALTO	51	60,0
	Total	68	100,0

Fuente: SPSS Versión 23

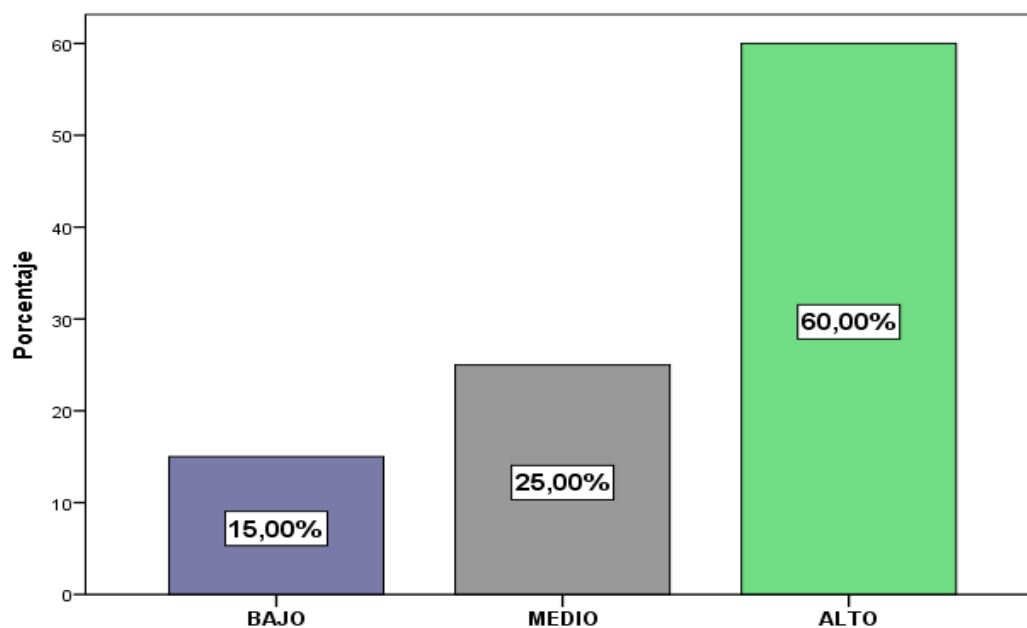


Figura 11. Nivel de Planificación

Interpretación: Se observa que, del total de encuestados, el 60% consideran que la planificación se desarrolla en un nivel alto, por otro lado, un 25% considera que el nivel de planificación se desarrolla en un nivel medio. Tan solo un 15% señalo que el nivel es bajo.

Tabla 20

Dimensión: Gestión de personas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	7	10,0
	MEDIO	20	30,0
	ALTO	41	60,0
	Total	68	100,0

Fuente: SPSS Versión 23

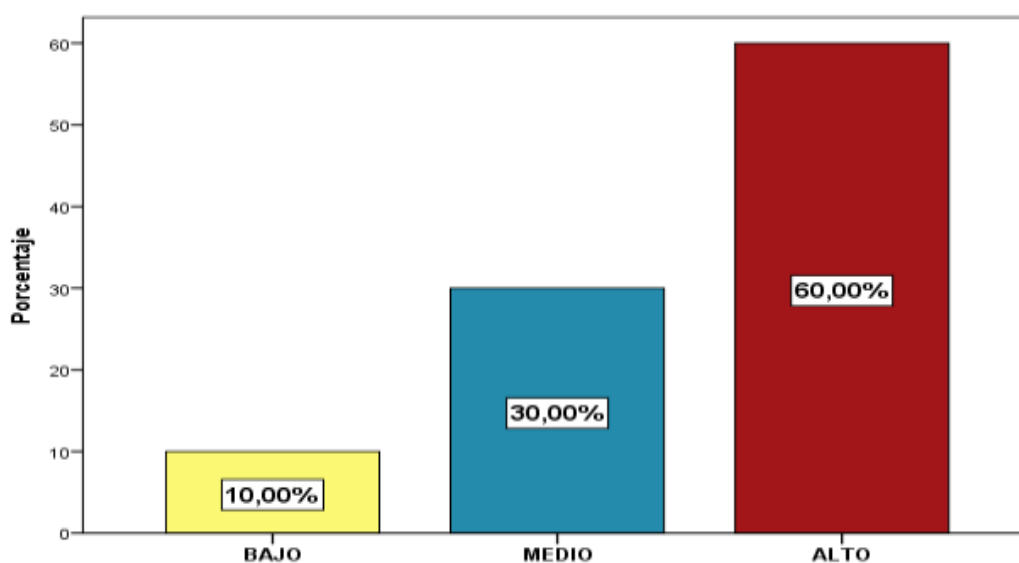


Figura 12. Nivel Gestión de personas

Interpretación: Se observa que, del total de encuestados, el 60% consideran que la gestión de personas se desarrolla en un nivel alto, por otro lado, un 30% considera que el nivel de gestión de personas se desarrolla en un nivel medio. Tan solo un 10% señalo que el nivel es bajo.

Tabla 21

Dimensión: Gestión de procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	14	20,0
	MEDIO	30	45,0
	ALTO	24	35,0
	Total	68	100,0

Fuente: SPSS Versión 23

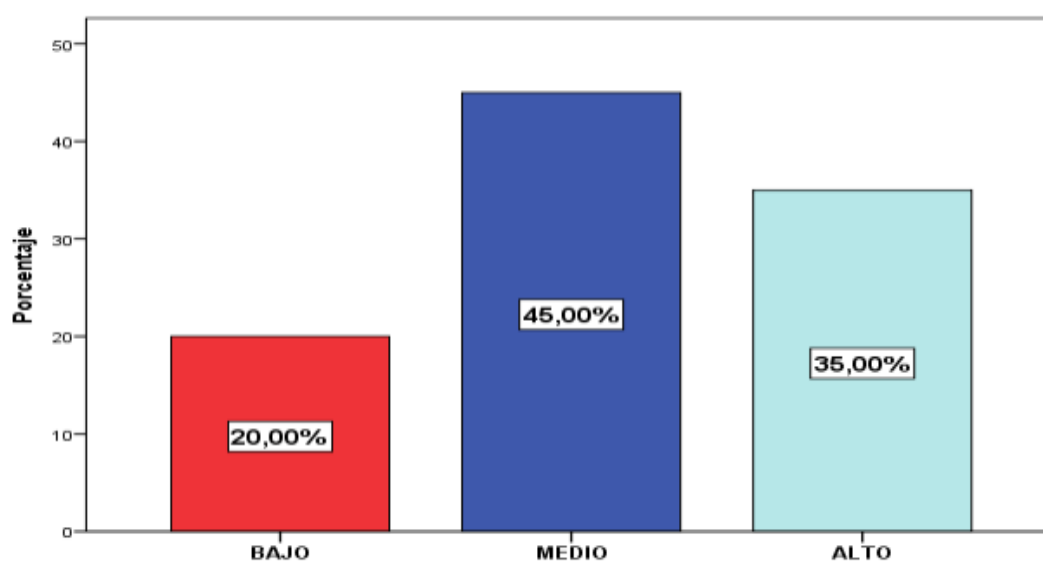


Figura 13. Nivel de Gestión de procesos

Interpretación: Se observa que, del total de encuestados, el 45% consideran que la gestión de procesos se desarrolla en un nivel medio, por otro lado, un 35% considera que el nivel de gestión de procesos se desarrolla en un nivel alto. Finalmente, un 20% señalo que el nivel es bajo.

Tabla 22

Dimensión: Gestión de la información

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	4	5,0
	MEDIO	44	65,0
	ALTO	20	30,0
	Total	68	100,0

Fuente: SPSS Versión 23

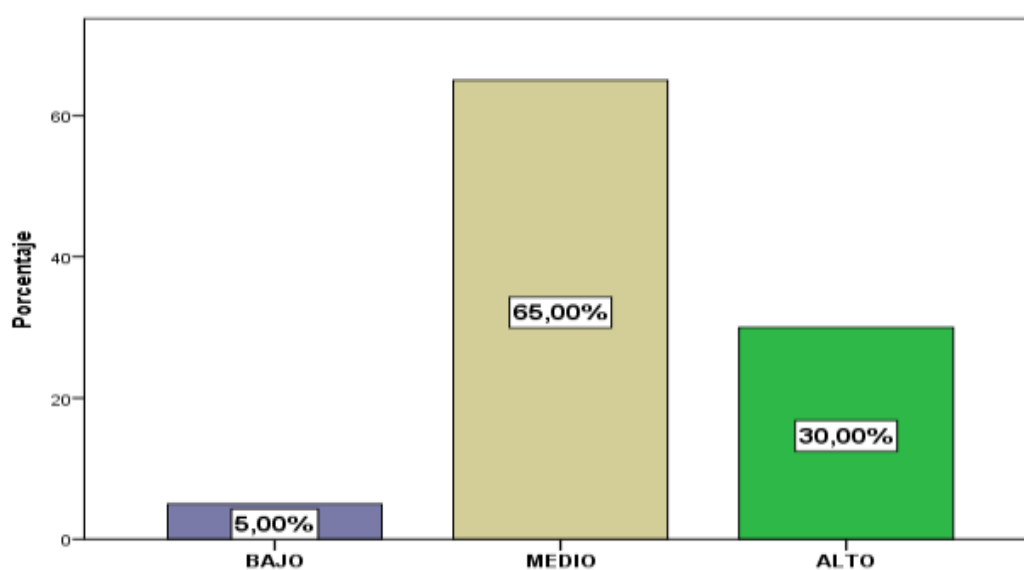


Figura 14. Nivel de Gestión de la información

Interpretación: Se observa que, del total de encuestados, el 65% consideran que la gestión de la información se desarrolla en un nivel medio, por otro lado, un 30% considera que el nivel de gestión de la información se desarrolla en un nivel alto. Tan solo un 5% señaló que el nivel es bajo.

Tabla 23

Dimensión: Enfoque en el cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	24	35,0
	MEDIO	10	15,0
	ALTO	34	50,0
	Total	68	100,0

Fuente: SPSS Versión 23

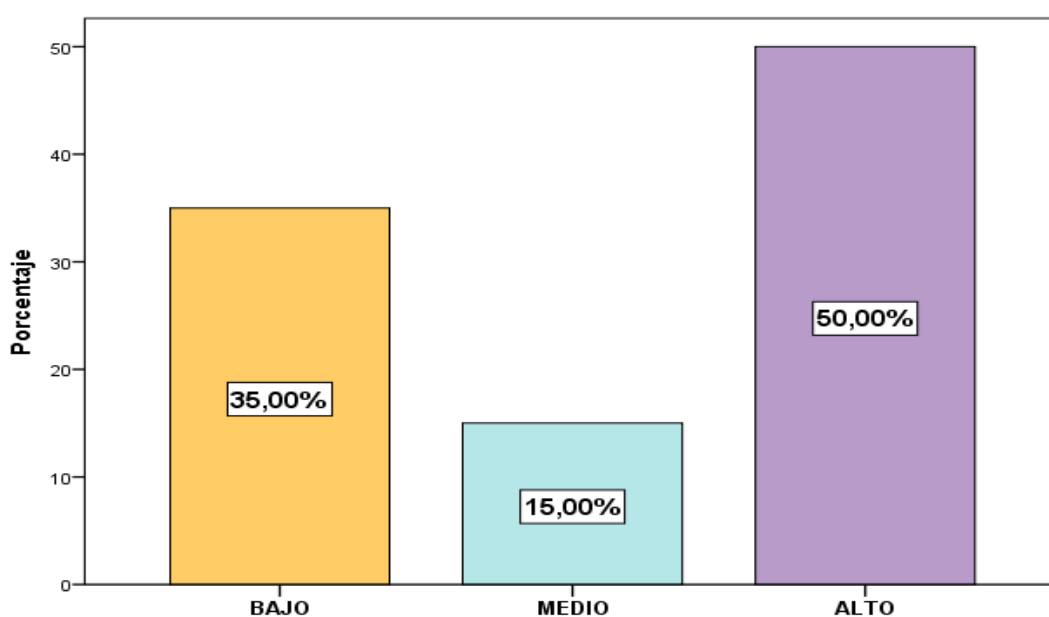


Figura 15. Nivel de Enfoque al cliente

Interpretación: Se observa que, del total de encuestados, el 50% consideran que el enfoque al cliente se desarrolla en un nivel alto, por otro lado, un 35% considera que el nivel del enfoque al cliente se desarrolla en un nivel bajo. Finalmente, un 15% señalo que el nivel es medio.

Tabla 24

Dimensión: Diseño del servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	44	65,0
	ALTO	24	35,0
	Total	68	100,0

Fuente: SPSS Versión 23

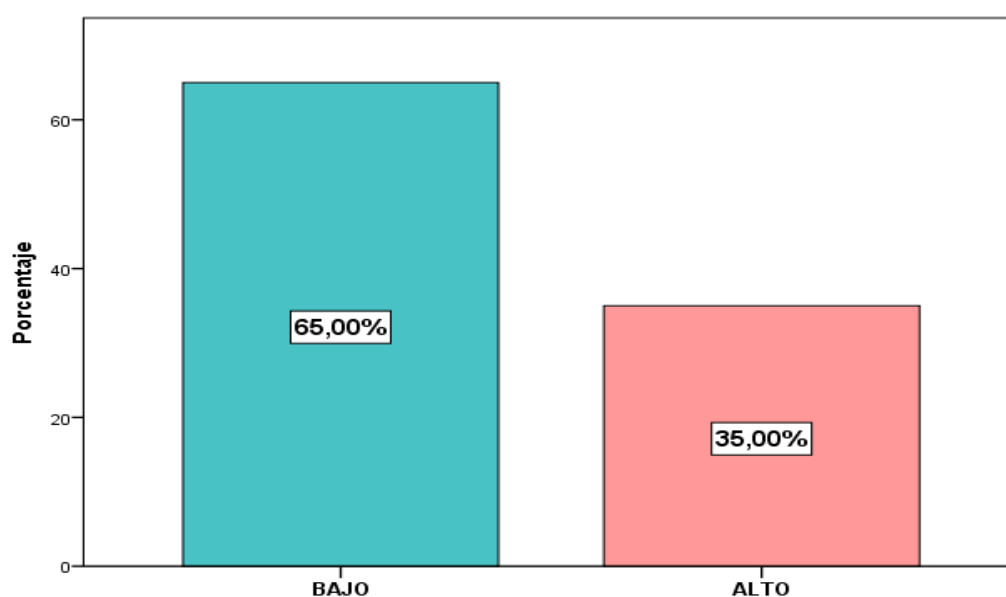


Figura 16. Nivel de Diseño del servicio

Interpretación: Se observa que, del total de encuestados, el 65% consideran que el diseño de servicio se desarrolla en un nivel bajo, por otro lado, un 35% considera que el nivel del diseño de servicio se desarrolla en un nivel alto.

3.2 Validación de Hipótesis

Criterio conceptual para el contraste de las hipótesis.

Se utilizó el criterio: Valor $p = 0.05$

Si el Valor $p \geq 0.05$, se acepta H_a ; si Valor $p < 0.05$, se acepta H_0 .

Hipótesis General

H_0 : La Planificación Estratégica no se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

H_a : La Planificación Estratégica se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Tabla 25

Tabla cruzada de Planificación estratégica y Gestión de la calidad

Recuento

		Gestión de la calidad		Total
		MEDIO	ALTO	
Planificación Estratégica	MEDIO	31	10	41
	ALTO	6	21	27
Total		37	31	68

Tabla 26

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4,848 ^a	1	,028
Razón de verosimilitud	5,032	1	,025
N de casos válidos	68		

Interpretación: Luego del análisis estadístico se encuentra como resultado un $p = 0,028 < 0.05$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alternativa, concluyendo de esta manera que la Planificación Estratégica se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Hipótesis específica 1

H0: La filosofía organizacional no se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Ha: La filosofía organizacional se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Tabla 27

Tabla cruzada de Gestión de la calidad y Filosofía organizacional

Recuento		Filosofía Organizacional			
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total
Gestión de la calidad	MEDIO	10	17	10	37
	ALTO	7	3	21	31
Total		17	20	31	68

Tabla 28

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8,704 ^a	2	,021
Razón de verosimilitud	9,931	2	,005
N de casos válidos	68		

Interpretación: Luego del análisis estadístico se encuentra como resultado un $p = 0,021 < 0.05$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que la filosofía organización se relaciona con la gestión de la calidad de la Universidad Continental.

Hipótesis específica 2

H0: El Análisis Situacional no se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Ha: El Análisis Situacional se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Tabla 29

Tabla cruzada de Gestión de la calidad y Análisis situacional

Recuento		Análisis situacional			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
Gestión de la calidad	MEDIO	10	20	7	37
	ALTO	20	4	7	31
Total		30	24	14	68

Tabla 30

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,416 ^a	2	,015
Razón de verosimilitud	11,781	2	,002
N de casos válidos	68		

Interpretación: Luego del análisis estadístico se encuentra como resultado un $p = 0,015 < 0.05$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que el Análisis situacional se relaciona con la Gestión de la calidad de la Universidad Continental.

Hipótesis específica 3

H0: Los Objetivos no se relacionan con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Ha: Los Objetivos se relacionan con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Tabla 31

Tabla cruzada de Gestión de la calidad y Objetivos

Recuento		Objetivos			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
Gestión de la calidad	MEDIO	4	13	20	37
	ALTO	3	7	21	31
Total		7	20	41	68

Tabla 32

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,471 ^a	2	,032
Razón de verosimilitud	10,479	2	,009
N de casos válidos	68		

Interpretación: Luego del análisis estadístico se encuentra como resultado un $p = 0,032 < 0.05$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que los Objetivos se relacionan con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Hipótesis específica 4:

H0: Las Estrategias no se relacionan con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Ha: Las Estrategias se relacionan con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Tabla 33

Tabla cruzada de Gestión de la calidad y Estrategias

Recuento		Estrategias			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
Gestión de la calidad	MEDIO	7	7	23	37
	ALTO	0	7	24	31
Total		7	14	47	68

Tala 34

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,818 ^a	2	,019
Razón de verosimilitud	8,572	2	,004
N de casos válidos	68		

Interpretación: Luego del análisis estadístico se encuentra como resultado un $p = 0,019 < 0.05$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que las Estrategias se relacionan con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Hipótesis específica 5:

H0: La Implementación de Estrategias no se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Ha: La Implementación de Estrategias se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Tabla 35

Tabla cruzada de Gestión de la calidad e Implementación de estrategias

Recuento		Implementación de estrategias		Total	
		MEDIO	ALTO		
Gestión de la calidad	MEDIO	20	17	37	
	ALTO	7	24	31	
Total		27	41	68	

Tabla 36

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,155 ^a	1	,024
Razón de verosimilitud	7,228	1	,036
N de casos válidos	68		

Interpretación: Luego del análisis estadístico se encuentra como resultado un $p = 0,024 < 0.05$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que la Implementación de Estrategias se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Hipótesis Específica 6:

H0: El Monitoreo se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Ha: El Monitoreo se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Tabla 37

Tabla cruzada de Gestión de la calidad y Monitoreo

Recuento		Monitoreo			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
Gestión de la calidad	MEDIO	13	17	7	37
	ALTO	7	17	7	31
Total		20	31	14	68

Tabla 38

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	7,471 ^a	2	,027
Razón de verosimilitud	9,479	2	,013
N de casos válidos	68		

Interpretación: Luego del análisis estadístico se encuentra como resultado un $p = 0,027 < 0.05$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que el Monitoreo se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

IV. Discusión

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la Planificación Estratégica con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental, asimismo determinar si sus dimensiones guardan la misma relación, para que de esta manera se pueda encontrar cuál de las dimensiones tiene en sus resultados bajas frecuencias y que sean las causas que originan el problema observado en la universidad, dichas causas las podemos encontrar en sus respectivos ítems.

Luego de haber analizado los resultados en el capítulo anterior podemos indicar lo siguiente:

Para la hipótesis general La planificación estratégica se relaciona con la gestión de la calidad en la Universidad Continental, ya que se obtuvo como resultado 0,028, por tanto existe relación entre las variables, asimismo el 60% de los encuestados indican que la planificación estratégica se da en un nivel medio y que un 40% lo considera en un nivel alto; por otro lado respecto a la variable Gestión de la calidad el 55% de los encuestados consideran la gestión de la calidad se da en un nivel medio y el 45% en un nivel alto, por lo que podemos deducir que la mayoría del personal administrativo en la universidad es consciente de esta relación y que una adecuada planificación estratégica permitiría alcanzar una adecuada gestión de la calidad la misma que finalmente podrá ser valorada por el cliente interno y externo.

Al igual que Barreiros (2012), donde los resultados indican que el 90% del personal interno en su investigación cree que no existe una planificación estratégica, y el 10% indicó que si existe una planificación estratégica, también le permitió encontrar que la mayoría no está familiarizado con dicho plan, el 100% del personal interno no conoce la visión y misión de la empresa, el 80% considera que la empresa no tiene objetivos planificados, llegando así a la conclusión que es indispensable aplicar un plan estratégico porque aportará a obtener los procedimientos ordenados y coordinados, de forma que se pueda alcanzar una atención adecuada para los usuarios de tal manera que estos se encuentren satisfechos y así lograr la fidelidad del cliente mediante una mejora en la Gestión de la Calidad.

Asimismo los resultados obtenidos en la presente investigación tienen similitud con los resultados de Flores(2013) en su estudio sobre la Incidencia de la Planificación Estratégica en la gestión de la calidad de los ámbitos de la gerencia educativa, ya que llegó a la conclusión luego del procesamiento y análisis de sus datos que la planificación estratégica es el camino para llegar a la visión mediante la gestión de la calidad las mismas que permiten direccionar la institución educativa en todos sus niveles.

De igual manera los resultados de esta investigación se asemejan a los obtenidos por Ibarra (2012) en su investigación “Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la institución educativa Kumamoto I N° 3092 – Puente Piedra – Lima” en donde luego de analizar la información de su estudio, llega a la conclusión que el plan estratégico brinda una mejoría a la calidad de la institución educativa.

Para la hipótesis específica 1, la Filosofía de la empresa se relaciona con la Gestión de la calidad en la Universidad Continental, se obtuvo como resultado 0,021, por tanto, existe relación entre ambas. Además, el 45% de los encuestados consideran que la Filosofía de la empresa se da en un nivel alto el 30% en nivel medio, y solo el 25% en nivel bajo, ya que tienen conocimiento de la misión, visión y valores de la institución y los cuales consideran que están alineados a la filosofía organizacional.

Los resultados obtenidos tienen similitud con los resultados de Barreiros (2012) donde concluye que el 100% del personal interno no conoce la visión y misión de la empresa, por ello es indispensable aplicar el plan estratégico porque aportará a que se pueda obtener los procedimientos ordenados y coordinados, de forma que se pueda alcanzar una atención adecuada para los usuarios de tal manera que estos se encuentren satisfechos y así lograr la fidelidad del cliente mediante una mejora en la Gestión de la calidad.

Para la hipótesis específica 2, el Análisis situacional se relaciona con la Gestión de la calidad en la Universidad Continental, se obtuvo como resultado 0,015, por tanto, existe relación entre ambas. Asimismo, el 45% de encuestados señala que el análisis situacional se presenta en un nivel bajo, el 36% señala que

se presenta en un nivel medio y solo el 20% en un nivel alto, debido a que no conocen sobre el FODA de la institución y asimismo no participan en la elaboración ni consideran que las actividades guarden relación con ello.

Los resultados obtenidos tienen similitud con los resultados de Ibarra (2012) donde concluye que el diagnóstico situacional adecuado tiene relación con la gestión de la calidad en la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092 directa. Pues se ha obtenido el valor $X^2 = 6,689 < X^2_{t = 9,49}$, que significa que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, a mejor diagnóstico situacional adecuado en la institución educativa, se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra.

Para la hipótesis específica 3, los Objetivos se relacionan con la Gestión de la calidad de la Universidad Continental, se obtuvo como resultado 0,032, por tanto existe relación entre ambas. Asimismo el 60% de los encuestados considera que los objetivos se presentan en un nivel alto, el 30% en un nivel medio y solo el 10% en un nivel bajo, ya que conocen los indicadores de gestión de su área asimismo los resultados mensuales de la gestión, los mismos que les permiten evaluar el logro de sus objetivos y tomar decisiones que les permita asegurar los mismo o corregir las acciones para alcanzarlos.

Los resultados obtenidos tienen similitud con los resultados de Pisconte (2015) donde cita a Villalobos y concluye que la empresa debe efectuar proyectos estratégicos para la determinación de metas y objetivos de acuerdo a los requerimientos de la compañía que orienten a la realización de tácticas para mejoría de su entorno tanto interno como externo y alcanzar un mayor nivel de productividad, rentabilidad y competencia en el mercado. Se puede concluir que el planteamiento de un plan estratégico va a proporcionarle a la institución, tener una subvención adecuada para la obtención de los rendimientos esperados.

Para la hipótesis específica 4, las Estrategias se relacionan con la Gestión de la calidad en la Universidad Continental, se obtuvo como resultado 0,019, por tanto existe relación entre ambas. Por otro lado, el 70% de los encuestados indica que las estrategias se presentan en un nivel alto, ya que

conocen las estrategias de la organización, aplican las estrategias a su área, administran adecuadamente el tiempo y asimismo cuentan con los recursos materiales, tecnológicos y financieros para la realización de sus labores.

Los resultados obtenidos tienen similitud con las conclusiones de Zegarra (2011) en su ejemplar “La estrategia orígenes y definiciones”, donde cita a Mintzberg el mismo que expresa que los orígenes de la definición de estrategia tiene un encanto indudable, sin embargo los estrategias de las organizaciones no “Planifican exterminio” inexcusable de su competencia, gran parte intenta ofertar mucho más que sus competidores o de alcanzar mayores rendimientos que sus contrincantes, es decir generar estrategias que permitan diferenciar mediante valor agregado al producto o servicio brindado en otras palabras generar calidad.

Para la hipótesis específica 5, la Implementación de Estrategias se relaciona con la Gestión de la calidad en la Universidad Continental, se obtuvo como resultado 0,024, por tanto, existe relación entre ambas. Asimismo, el 60% de los encuestados considera un nivel alto en la implementación de estrategias, debido a que cuentan con los recursos tecnológicos, financieros y materiales, participan activamente en su equipo de trabajo, asimismo tienen metas establecidas y organizadas para lograrlas además de conocer las responsabilidades de sus puestos y las implicancias de no cumplirlas.

Los resultados obtenidos en el presente estudio tienen similitud con los resultados de Flores (2013), donde concluye que la planificación estratégica es el medio para alcanzar la visión y los objetivos para ello como parte de la planificación considera un factor sumamente importante poner en marcha los planes mediante una adecuada implementación de las estrategias de la institución.

Para la hipótesis específica 6, el Monitoreo se relaciona con la Gestión de la calidad en la Universidad Continental, se obtuvo como resultado 0,027, por tanto, existe relación entre ambas. Asimismo, el 50% de los encuestados considera que el monitoreo se presenta en un nivel medio, un 30% en nivel bajo y solo el 20% en nivel alto ya que conocen los puntos críticos en los procesos que realizan pueden poner en riesgo el logro de objetivos, asimismo cuenta con un

plan de contingencia y ejecuta en una situación inesperada. Por otro lado, conoce si se lograron los objetivos, así como implementa acciones para alcanzar los objetivos siguientes.

Los resultados obtenidos tienen similitud con los resultados de Ibarra (2012) donde concluye que la supervisión tiene relación con la gestión de la calidad en la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092 directa., es decir, a mayor supervisión en la institución educativa, mejores resultados en la gestión de calidad de la Institución Educativa.

V. Conclusiones

- Primera Se concluye que la Planificación estratégica se relaciona con la Gestión de la calidad de la Universidad Continental, ello se evidencia en la prueba Chi Cuadrado con un valor de $p = 0,028 < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.
- Segunda Se determina que la Filosofía de la empresa se relaciona con la Gestión de la calidad de la Universidad Continental, lo cual se demuestra en la prueba Chi Cuadrado con un $p = 0,021 < 0.05$, por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.
- Tercera El Análisis situacional se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental, ya que se obtuvo un $p = 0,015 < 0.05$ en la prueba del Chi Cuadrado, concluyendo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.
- Cuarta Se concluye que los Objetivos se relacionan con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental, ello se demuestra en la prueba Chi Cuadrado con un $p = 0,032 < 0.05$, deduciendo que se acepta la hipótesis alternativa y por tanto se rechaza la hipótesis nula.
- Quinta Las Estrategias se relacionan con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental, pues se observó en la prueba Chi Cuadrado un valor $p = 0,019 < 0.05$, determinando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Sexta Se concluye que la Implementación de Estrategias se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental, evidenciado en la prueba Chi Cuadrado con un valor $p = 0,024 < 0.05$, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Séptima El Monitoreo se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental, ello se evidencia en la prueba Chi Cuadrado con un $p = 0,027 < 0.05$, determinado que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

VI. Recomendaciones

- Primera Se recomienda la implementación de la planificación estratégica como política de la institución en todas las áreas de la organización, partiendo de un riguroso análisis situacional de la organización y reelaboración de visión y misión las mismas que permitirán determinar los objetivos y estrategias a seguir, las mismas que deben ser de conocimiento general y compartido en la organización, implementándolas de modo adecuado y estableciendo indicadores de gestión por cada curso de acción los mismo que sean monitoreables y de conocimiento de los colaboradores, quienes con el tiempo tendrán una cultura de autoevaluación, haciendo que la institución mejore sus procesos administrativos tenga un mejor control a nivel de todas las jerarquías, y como consecuencia de ello se mejorare los resultados de la gestión de calidad en cada área.
- Segunda Se recomienda que para el proceso de implementación de la planificación estratégica en la institución se haga un trabajo previo al cambio, inicialmente a nivel de las altas jerarquías, posteriormente medianas hasta llegar al personal operativo y/o docente, para que los criterios, conceptos o aspectos fundamentales como por ejemplo que es lo que espera la institución a mediano y largo plazo estén claros para todos y al mismo tiempo alineados.
- Tercera Se recomienda a la institución promover que en la elaboración de los planes estratégicos (Visión, Misión, Objetivos, Estrategias) de cada área, participe todo el personal para que de esta manera este se sienta con sentido de pertenencia y pleno conocimiento, el cual se pondrá en marcha con una mayor identificación y entusiasmo.
- Cuarta Se plantea a las autoridades de la institución deben reflexionar sobre la importancia de la medición de sus resultados los mismo que se podría realizar de manera mensual los mismo que deberán ser compartidos y analizados al interior de cada equipo de tal forma que se genere un feedback de mejora para el logro de los objetivos en el siguiente mes o periodo.

Quinta Se recomienda a los directivos usar el plan estratégico como medio de comunicación de las estrategias caminos a seguir por la institución.

VII. Referencias

- Barreiros, A. (2007). *Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors*. (Tesis de Titulación). Ecuador: Universidad Central de Ecuador.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. (3. ° ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bravo, J. (2013); "Gestión de procesos". Editorial Evolución S.A.
- Camarillo, E. (2002). *Diseño de estrategias para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en empresas de consultoría*. Universidad Privada Urbe.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw- Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: McGraw Hill
- Contreras, F. (2000). *Planeamiento Estratégico en bibliotecas y centros de investigación*.
- Corrall, S. (1994). *Planning for library and information services*. Aslib.
- Duque, E. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Universidad Libre Colombia.
- Elera R. (2010) *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Febles, J. (2007). *Factores internos y externos determinantes de la orientación de la cultura estratégica de las empresas*. *Revista Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*
- Flores L. (2013) *Incidencia de la Planificación Estratégica en la gestión de la calidad de los ámbitos de la gerencia educativa*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

- Foster T. (2001). *Managing Quality*. New jersey: Prentice hall
- Fouquet, A. (1998). *Travail, emploi ou activité?*. Centre D'études D'Emploi.
- Frances, A. (2006). *Estrategia y Planes para la Empresa*. México: Pearson Educación de México S.A.
- Frances, A. (2006). *Estrategia y Planes para la Empresa con el Cuadro de Mando Integral*. (1°. Ed.). México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Hanel del Valle, J. *Análisis situacional*. Universidad Autónoma Metropolitana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° ed.). México: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A.
- Ibarra, A. (2012). *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011*. (Tesis de Maestría). Lima: UNMSM
- Jiménez, J. (1987). *Objetivos y metodología de un sistema de indicadores*.
- Jonhston C. y Mark D. (1991). *Customer satisfaction through quality*. *Canadian Business Review*.
- Jhonston G. y Scholes K. (2000). *Dirección Estratégica*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Koontz, H. (1998). *Administración una perspectiva Global*. México: McGraw-Hill.
- Merino, L. (2013). *La actividad aseguradora venezolana*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Metzger, P. Boddie, J. (1996). *Managing a programming project: people and processes*. (3 ed.). México: Prentice Hall.
- Mintzberg, H. y Quinn B. (1997). *El proceso estratégico, conceptos, contextos y casos*. México: Prentice Hall.
- Münch G. y García M. (1987). *Fundamentos de administración*. Trillas.

- Marbelis N. (2003). *Un modelo de gestión de la calidad para empresas de servicios de la industria petrolera en el área de cementación de pozos. Universidad Privada Urbe.*
- Narvaez L. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad con la norma ISO9001:2005 para el área de TI de la Universidad Politécnica Salesiana. - Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador.*
- Ojeda, E. (2006). *Gestión de la Calidad en los Procesos Académicos de las Organizaciones Privadas de Educación Superior de la Ciudad de Maracaibo del Estado Zulia.*
- Pérez, C. (2008). *Pensamiento Estratégico.* Venezuela: Universidad Rafael Bellosó Chacín - Maracaibo, Venezuela.
- Ponce (2006). *El valor de la responsabilidad.* Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Valor-De-La-Responsabilidad/> "
- Ponce, H. (2006). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales en Contribuciones a la Economía.*
- Rotger, J. (1996). *Gestión de la Calidad.* Beta Editorial.
- Roure, J. (1992). *El por qué y el cómo de la gestión de calidad total.*
- Stanton, W. (2007). *Fundamentos de Marketing.* México: McGraw-Hill
- Steiner, G. (1983). *Planeación Estratégica – Lo que todo director debe saber.*
- Serna, H. (1994). *Planeación y gestión estratégica.* Legis Editores.
- Stein, R. (1994). *The next phase of total quality managenet.* Marcel Dekker book.
- Robbins, S. y Coulter M. (2005). *Administración.* México: Pearson.
- Sturges, P. y Feather, J. (1997). *International encyclopedia of information and library science.* Routledge.

- Schuler, R. (1992). *Strategic Human Resource Management: Linking people with the needs of the business*. *Organizational Dynamics*.
- Tanaya, K. (2014). *El enfoque centrado en el cliente para la inclusión financiera*. CGAP
- Tarí, J. y García, M. (2009). *Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura*. Universidad de Alicante.
- Thompson, I. (2006). *Definición de Misión*. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-definicion.html>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Villalobos, Y. (2009). *Plan estratégico para el financiamiento de los pequeños y medianos productores agrícolas de los rubros de arroz, maíz y sorgo de la Asociación de Productores Rurales del Municipio Guanare (ASOGUANARE)*. (Tesis de Maestría). Venezuela: Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”.
- Velásquez, T. (2009). *Planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las IE públicas secundarias de Imperial-Cañete*. (Tesis de Maestría). Lima: UNMSM.
- Weiers, R. (2006). *Introducción a la estadística para negocios*. (5° ed.). Estados Unidos: Cenage Learning.
- Zapata F. (2014) *Sistema de acreditación en educación Básica Regular y la calidad educativa en la institución educativa Casimiro Cuadros, Cayma*. Instituto Superior Pedagógico Arequipa.

Anexos

Anexo 1 Artículo Científico



ARTÍCULO CIENTÍFICO

Planificación Estratégica y su relación con la Gestión de la Calidad en la Universidad Continental S.A.C.

Autor: Bach. Juan Antonio Macarlupú Gálvez

Asesora: Dra. Gliria Méndez Ilizarbe

Filiación Institucional – Escuela de Post Grado de la UCV

1. Resumen

En la presente investigación titulada “Planificación Estratégica y su relación con la Gestión de la Calidad en la Universidad Continental S.A.C.” se determinó como objetivo general encontrar la relación entre la Planificación Estratégica con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

El tipo de investigación fue básico, descriptivo y correlacional. Asimismo, el diseño fue no experimental y transversal. La población estuvo constituida por 82 personas del área administrativa, tomando como muestra a 68 personas. La técnica que se utilizó fue la encuesta empleando como instrumento el cuestionario basado en 69 preguntas. Los instrumentos y matrices fueron validados a través de criterio de 3 jueces expertos y la confiabilidad se realizó mediante la prueba KR20. En el análisis de los datos se aplicó la estadística descriptiva la cual se expresa en tablas y gráficos de frecuencia, asimismo la prueba de hipótesis se realizó mediante la prueba del Chi cuadrado Pearson.

Los resultados demostraron que la Planificación Estratégica se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental, ello se evidencia en la prueba Chi Cuadrado con un valor de $p = 0,028 < 0,05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Palabras claves: Planificación estratégica, gestión de la calidad, objetivos, gestión de personas

Abstract

In the present research titled "Strategic Planning and Its Relation with the Management of the Quality in the Continental University S.A.C.". It was determined as a general objective to find the relationship between Strategic Planning and Quality Management at Continental University.

The type of basic, descriptive and correlational research. Also the design was not experimental and transversal. The population was constituted by 82 people of the administrative area, taking like sample to 68 people. The technique that used the survey as a questionnaire instrument based on 69 questions. The instruments and matrices were validated through the criteria of 3 expert judges and the reliability was performed using the KR20. In the analysis of the data, descriptive statistics are applied, which are expressed in tables and graphs of the frequency, as the hypothesis test was performed using the Chi square test.

The demonstrative results that the Strategic Planning relate directly to the Quality Management of the Continental University, is evidenced in the Chi Square test with a value of $p = 0.028 < 0.05$, therefore the null hypothesis is rejected and it is accepted the alternative hypothesis.

Key words: Strategic planning, quality management, objectives, people management

2. Introducción

Desde su inicio hace 18 años, la Universidad Continental, comenzó sus actividades en la ciudad de Huancayo con varios problemas, entre ellos fue el desconocimiento de los socios, de cuál o cuáles de todos los problemas eran los determinantes en los resultados obtenidos y los que podrían darse en el futuro, aun así a la fecha la Universidad Continental y contra todo pronóstico fue creciendo aun que de una manera desordenada en sus procesos y retrasos en sus resultados; a medida del transcurrir del tiempo la Universidad se expandió a varias ciudades como Lima, Arequipa y Cusco con la necesidad de emplear más personal el mismo que en cada sede desarrollaba su trabajo de la mejor manera que se cree. Uno de los problemas que surge en la empresa, es la falta de un buen sistema de procesos administrativo especialmente por la falta de planificación estratégica como política para toda la organización, si bien es cierto que en la empresa existe planificación a nivel gerencial y de jefaturas, se evidencia problemas en algunas áreas por debajo de estas jefaturas como consecuencia de ello el grado de organización en dichas áreas también es mínimo. Al carecer las áreas de un sistema de planificación otros factores como la organización, direccionamiento y el control acerca de los procedimientos administrativos y operativos de la organización, no existen o no se ajustan, afectando los resultados de otras áreas; en pocas palabras la empresa labora de manera tradicional, No existe en las áreas un plan anual operativo o de gestión de trabajo con objetivos y metas medibles y cuantificables los mismos que deberían estar alineados a los objetivos y planes operativos de las Jefaturas y Gerencias entendiendo que estos están alineados a los propósitos estratégicos de la organización, por otro lado el ordenamiento de las actividades o cursos de acción de la empresa no se desarrollan de una manera fluida generando retrasos o incumplimientos afectando los resultados de la gestión.

Direccionar la gestión en una institución educativa como mejora de la calidad de la educación, es un proceso con cambios a largo plazo, en donde se involucran diferentes elementos como directivos, administrativos, coordinadores, docentes, alumnos, personal de apoyo, direccionar y transformar la gestión implica a generar nuevas prácticas, nuevos procesos que permitan mejorar la eficiencia, eficacia, equidad, entre otros.

Es así que podemos decir que la Gestión de la Calidad es la agrupación de operaciones que permiten conducir y orientar los distintos departamentos y procedimientos de la institución educativa con el propósito de lograr los Objetivos Institucionales plasmados en el Plan Estratégico Institucional.

Es en ese escenario el nivel de Gestión de la Calidad la Universidad Continental no es ajena a la problemática presentada, en ese sentido en el reciente estudio se propone la obligación de evaluar los niveles de la planificación estratégica y de la gestión de la calidad que permita hallar la relación entre ambos, determinar cuáles son los factores que permitan potenciarlos o controlar aquellos que pueden convertirse en críticos de tal forma que se asegure el mejoramiento continuo de la calidad.

3. Antecedentes del problema

A nivel internacional Por otra parte, Barreiros (2012) en su tesis "Planificación Estratégica como Una Herramienta De Gestión Para Promover La Competitividad En La Empresa Kawa", con motivo de optar por el Título de Ingeniera en Administración de Empresas de la Universidad Central de Ecuador en la ciudad de Quito - Ecuador, manifiesta qué buscó afianzar la compañía, destinada a complacer los requerimientos del usuario así como las perspectivas de los clientes, con un proyecto eficaz que impulse a ir progresando continuamente para alcanzar la perfección en la calidad empresarial.

Respecto a la metodología aplicada realizó un diagnostico organizacional usando instrumentos como la encuesta y entrevista, el total de las encuestas a realizar será de 21 (muestra), la investigación es de tipo descriptivo de campo, de no experimental.

Obteniendo los siguientes resultados el 90% del personal interno cree que no existe una planificación estratégica, el 100 de los que indicaron que si existe una planificación estratégica indican que no están familiarizados con dicho plan, el 100% del personal interno no conoce la visión y misión de la empresa, el 80% considera que la empresa no tiene objetivos planificados, es así que se llega a la conclusión que es indispensable aplicar el plan estratégico porque aportará a que se pueda obtener los procedimientos ordenados y coordinados, de forma que se pueda alcanzar una atención adecuada para los usuarios de tal manera que estos se encuentren satisfechos y así lograr la fidelidad del cliente mediante una mejora en la gestión de la calidad.

Este estudio va ser de gran importancia para el examinador gracias al estudio evidente elaborado a cerca de la relación de la planificación estratégica y la mejora en la gestión de la calidad, la misma que a pesar de que el estudio se realizó en una empresa de rubro diferente, pues se debe considerar que los procesos administrativos fundamentales de acuerdo a la teoría son los mismos y por lo tanto aplicables a la presente investigación.

A nivel nacional manifiesta el estudio realizado por Asimismo, Ibarra (2012) en su tesis "Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011",

Respecto a la metodología desarrolló un estudio científico básico, correlacional causal de diseño no experimental. Se elaboraron dos cuestionarios para recoger los datos organizados como medición, el cual consiste de dos criterios: Evaluar el PEI, FODA y la dirección administrativa; así como el medir el planeamiento, el ordenamiento, incorporación, administración y control que se ejecutó a los 65 docentes que conforman la muestra.

Se observó que el resultado conseguido va a permitir el rechazo de la hipótesis nula, por tanto se aceptará las hipótesis planteadas, debido a que se ha evidenciado con el cálculo del chi cuadrado un valor de $2 X = 5.45 < 2 X t = 9.49$ por tanto, rechazaremos la hipótesis nula y se afirmaremos la hipótesis de investigación, lo cual implica que el plan estratégico brinda una mejoría a la calidad de la institución educativa estudiada. Este precedente nos permitirá hacer una comparación y contraste con los resultados, así mismo se tomará el instrumento y metodología como referencia para aplicarlos en la presente investigación.

4. Revisión de la literatura

Variable: Planificación estratégica

Variable: Planificación Estratégica

K.I. Hatten (1987), luego de algunas investigaciones llega a la conclusión que la planificación estratégica es el proceso mediante el cual una institución determina sus fines, y los dirige al logro de ellos. La estrategia es el medio que se usa, el camino para la alcanzar los objetivos. Es la destreza de fusionar el análisis interior y la inteligencia utilizada por los directivos para innovar valores de medios y habilidades. Para desarrollar una estrategia con buenos resultados hay dos normas básicas: Hacer que lo que se hace se haga bien, y seleccionar a los rivales que pueden derrotar. Análisis y acción fusionados en la planificación estratégica.

Variable: Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad es un conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad. (González, 2000)

5. Problema

¿Cuál es la relación entre la Planificación Estratégica y la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental?

6. Objetivo

Determinar la relación entre la planificación estratégica con la gestión de la calidad de la Universidad Continental.

7. Hipótesis

H1: La planificación estratégica se relaciona con la gestión de la calidad en la Universidad Continental.

8. Método

La presente investigación el método empleado en el estudio fue hipotético deductivo y de enfoque cuantitativo. Esta investigación es cuantitativa de alcance descriptivo correlacional, los estudios descriptivos señalaron que la descripción de hechos o fenómenos que se están dando en un determinado lugar y/o espacio, Asimismo el estudio es de nivel correlacional puesto que tuvo como propósito de medir el grado de relación que existe entre 2 o más variables en un determinado lugar. En este caso se alcanzó determinar si la variable Planificación estratégica está relacionado con la Gestión de la Calidad en la Universidad Continental S.A.C.. Su población fue de 82 colaboradores, su muestra fue de 68. El tipo de estudio es no experimental y de corte transversal, es decir indaga la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población de 90 colaboradores; son estudios puramente descriptivos. (Hernandez, 2010, pp.152-153), para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada a la muestra de estudio con la finalidad de recoger información relevante a la variable de estudio. Luego se procesó los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 23.0 Una vez

recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procede al análisis estadístico respectivo, en la cual se utiliza el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS Versión 23. Para la validación de instrumentos se realizó mediante el juicio de expertos.

9. Resultados

Luego del análisis estadístico se encuentra como resultado un $p = 0,028 < 0.05$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo de esta manera que la Planificación Estratégica se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.

Tabla 1

Tabla cruzada de Planificación estratégica y Gestión de la calidad

		Gestión de la calidad		Total	Tabla 2
		MEDIO	ALTO		
Planificación Estratégica	MEDIO	31	10	41	<i>Prueba de</i>
	ALTO	6	21	27	
Total		37	31	68	

Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4,848 ^a	1	,028
Razón de verosimilitud	5,032	1	,025
N de casos válidos	68		

10. Discusión

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la Planificación Estratégica con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental, asimismo determinar si sus dimensiones guardan la misma relación, para que de esta manera se pueda encontrar cuál de las dimensiones tiene en sus resultados bajas frecuencias y que sean las causas que originan el problema observado en la universidad, dichas causas las podemos encontrar en sus respectivos ítems.

Luego de haber analizado los resultados en el capítulo anterior podemos indicar lo siguiente:

Para la hipótesis general La planificación estratégica se relaciona con la gestión de la calidad en la Universidad Continental, ya que se obtuvo como resultado 0,028, por tanto existe relación entre las variables, asimismo el 60% de los encuestados indican que la planificación estratégica se da en un nivel medio y que un 40% lo considera en un nivel alto; por otro lado respecto a la variable Gestión de la calidad el 55% de los encuestados consideran la gestión de la calidad se da en un nivel medio y el 45% en un nivel alto, por lo

que podemos deducir que la mayoría del personal administrativo en la universidad es consciente de esta relación y que una adecuada planificación estratégica permitiría alcanzar una adecuada gestión de la calidad las misma que finalmente podrá ser valorada por el cliente interno y externo.

Al igual que Barreiros (2012), donde los resultados indican que el 90% del personal interno en su investigación cree que no existe una planificación estratégica, y el 10% indicó que si existe una planificación estratégica, también le permitió encontrar que la mayoría no está familiarizado con dicho plan, el 100% del personal interno no conoce la visión y misión de la empresa, el 80% considera que la empresa no tiene objetivos planificados, llegando así a la conclusión que es indispensable aplicar un plan estratégico porque aportará a obtener los procedimientos ordenados y coordinados, de forma que se pueda alcanzar una atención adecuada para los usuarios de tal manera que estos se encuentren satisfechos y así lograr la fidelidad del cliente mediante una mejora en la Gestión de la Calidad.

Asimismo los resultados obtenidos en la presente investigación tienen similitud con los resultados de Flores(2013) en su estudio sobre la Incidencia de la Planificación Estratégica en la gestión de la calidad de los ámbitos de la gerencia educativa, ya que llegó a la conclusión luego del procesamiento y análisis de sus datos que la planificación estratégica es el camino para llegar a la visión mediante la gestión de la calidad las mismas que permiten direccionar la institución educativa en todos sus niveles.

De igual manera los resultados de esta investigación se asemejan a los obtenidos por Ibarra (2012) en su investigación “Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la institución educativa Kumamoto I N° 3092 – Puente Piedra – Lima” en donde luego de analizar la información de su estudio, llega a la conclusión que el plan estratégico brinda una mejoría a la calidad de la institución educativa.

Para la hipótesis específica 1, la Filosofía de la empresa se relaciona con la Gestión de la calidad en la Universidad Continental, se obtuvo como resultado 0,021, por tanto, existe relación entre ambas. Además, el 45% de los encuestados consideran que la Filosofía de la empresa se da en un nivel alto el 30% en nivel medio, y solo el 25% en nivel bajo, ya que tienen conocimiento de la misión, visión y valores de la institución y los cuales consideran que están alineados a la filosofía organizacional.

Los resultados obtenidos tienen similitud con los resultados de Barreiros (2012) donde concluye que el 100% del personal interno no conoce la visión y misión de la empresa, por ello es indispensable aplicar el plan estratégico porque aportará a que se pueda obtener los procedimientos ordenados y coordinados, de forma que se pueda alcanzar una atención adecuada para los usuarios de tal manera que estos se encuentren satisfechos y así lograr la fidelidad del cliente mediante una mejora en la Gestión de la calidad.

Para la hipótesis específica 2, el Análisis situacional se relaciona con la Gestión de la calidad en la Universidad Continental, se obtuvo como resultado 0,015, por tanto, existe relación entre ambas. Asimismo, el 45% de encuestados señala que el análisis situacional se presenta en un nivel bajo, el 36% señala que se presenta en un nivel medio y solo el 20% en un nivel alto, debido a que no conocen sobre el FODA de la institución y asimismo no participan en la elaboración ni consideran que las actividades guarden relación con ello.

Los resultados obtenidos tienen similitud con los resultados de Ibarra (2012) donde concluye que el diagnóstico situacional adecuado tiene relación con la gestión de la calidad

en la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092 directa. Pues se ha obtenido el valor $X^2 = 6,689 < X^2_t = 9,49$, que significa que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, a mejor diagnóstico situacional adecuado en la institución educativa, se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra.

Para la hipótesis específica 3, los Objetivos se relacionan con la Gestión de la calidad de la Universidad Continental, se obtuvo como resultado 0,032, por tanto existe relación entre ambas. Asimismo el 60% de los encuestados considera que los objetivos se presentan en un nivel alto, el 30% en un nivel medio y solo el 10% en un nivel bajo, ya que conocen los indicadores de gestión de su área asimismo los resultados mensuales de la gestión, los mismos que les permiten evaluar el logro de sus objetivos y tomar decisiones que les permita asegurar los mismo o corregir las acciones para alcanzarlos.

Los resultados obtenidos tienen similitud con los resultados de Pisconte (2015) donde cita a Villalobos y concluye que la empresa debe efectuar proyectos estratégicos para la determinación de metas y objetivos de acuerdo a los requerimientos de la compañía que orienten a la realización de tácticas para mejoría de su entorno tanto interno como externo y alcanzar un mayor nivel de productividad, rentabilidad y competencia en el mercado. Se puede concluir que el planteamiento de un plan estratégico va a proporcionarle a la institución, tener una subvención adecuada para la obtención de los rendimientos esperados.

Para la hipótesis específica 4, las Estrategias se relacionan con la Gestión de la calidad en la Universidad Continental, se obtuvo como resultado 0,019, por tanto existe relación entre ambas. Por otro lado, el 70% de los encuestados indica que las estrategias se presentan en un nivel alto, ya que conocen las estrategias de la organización, aplican las estrategias a su área, administran adecuadamente el tiempo y asimismo cuentan con los recursos materiales, tecnológicos y financieros para la realización de sus labores.

Los resultados obtenidos tienen similitud con las conclusiones de Zegarra (2011) en su ejemplar “La estrategia orígenes y definiciones”, donde cita a Mintzberg el mismo que expresa que los orígenes de la definición de estrategia tiene un encanto indudable, sin embargo los estrategias de las organizaciones no “Planifican exterminio” inexcusable de su competencia, gran parte intenta ofertar mucho más que sus competidores o de alcanzar mayores rendimientos que sus contrincantes, es decir generar estrategias que permitan diferenciar mediante valor agregado al producto o servicio brindado en otras palabras generar calidad.

Para la hipótesis específica 5, la Implementación de Estrategias se relaciona con la Gestión de la calidad en la Universidad Continental, se obtuvo como resultado 0,024, por tanto, existe relación entre ambas. Asimismo, el 60% de los encuestados considera un nivel alto en la implementación de estrategias, debido a que cuentan con los recursos tecnológicos, financieros y materiales, participan activamente en su equipo de trabajo, asimismo tienen metas establecidas y organizadas para lograrlas además de conocer las responsabilidades de sus puestos y las implicancias de no cumplirlas.

Los resultados obtenidos en el presente estudio tienen similitud con los resultados de Flores (2013), donde concluye que la planificación estratégica es el medio para alcanzar la visión y los objetivos para ello como parte de la planificación considera un factor sumamente importante poner en marcha los planes mediante una adecuada implementación de las estrategias de la institución.

Para la hipótesis específica 6, el Monitoreo se relaciona con la Gestión de la calidad en la Universidad Continental, se obtuvo como resultado 0,027, por tanto, existe relación entre ambas. Asimismo, el 50% de los encuestados considera que el monitoreo se presenta en un nivel medio, un 30% en nivel bajo y solo el 20% en nivel alto ya que conocen los puntos críticos en los procesos que realizan pueden poner en riesgo el logro de objetivos, asimismo cuenta con un plan de contingencia y ejecuta en una situación inesperada. Por otro lado, conoce si se lograron los objetivos, así como implementa acciones para alcanzar los objetivos siguientes.

Los resultados obtenidos tienen similitud con los resultados de Ibarra (2012) donde concluye que la supervisión tiene relación con la gestión de la calidad en la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092 directa., es decir, a mayor supervisión en la institución educativa, mejores resultados en la gestión de calidad de la Institución Educativa.

11. Conclusiones

La presente investigación ha permitido llegar a las siguientes conclusiones

- Primera Se concluye que la Planificación estratégica se relaciona con la Gestión de la calidad de la Universidad Continental, ello se evidencia en la prueba Chi Cuadrado con un valor de $p = 0,028 < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.
- Segunda Se determina que la Filosofía de la empresa se relaciona con la Gestión de la calidad de la Universidad Continental, lo cual se demuestra en la prueba Chi Cuadrado con un $p = 0,021 < 0.05$, por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.
- Tercera El Análisis situacional se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental, ya que se obtuvo un $p = 0,015 < 0.05$ en la prueba del Chi Cuadrado, concluyendo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.
- Cuarta Se concluye que los Objetivos se relacionan con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental, ello se demuestra en la prueba Chi Cuadrado con un $p = 0,032 < 0.05$, deduciendo que se acepta la hipótesis alternativa y por tanto se rechaza la hipótesis nula.
- Quinta Las Estrategias se relacionan con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental, pues se observó en la prueba Chi Cuadrado un valor $p = 0,019 < 0.05$, determinando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Sexta Se concluye que la Implementación de Estrategias se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental, evidenciado en la prueba Chi Cuadrado con un valor $p = 0,024 < 0.05$, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Séptima El Monitoreo se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental, ello se evidencia en la prueba Chi Cuadrado con un $p = 0,027 < 0.05$, determinado que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

12. Recomendaciones

- Primera Se recomienda la implementación de la planificación estratégica como política de la institución en todas las áreas de la organización, partiendo de un riguroso análisis situacional de la organización y reelaboración de visión y misión las mismas que permitirán determinar los objetivos y estrategias a seguir, las mismas que deben ser de conocimiento general y compartido en la organización, implementándolas de modo adecuado y estableciendo indicadores de gestión por cada curso de acción los mismo que sean monitoreables y de conocimiento de los colaboradores, quienes con el tiempo tendrán una cultura de autoevaluación, haciendo que la institución mejore sus procesos administrativos tenga un mejor control a nivel de todas las jerarquías, y como consecuencia de ello se mejorare los resultados de la gestión de calidad en cada área.
- Segunda Se recomienda que para el proceso de implementación de la planificación estratégica en la institución se haga un trabajo previo al cambio, inicialmente a nivel de las altas jerarquías, posteriormente medianas hasta llegar al personal operativo y/o docente, para que los criterios, conceptos o aspectos fundamentales como por ejemplo que es lo que espera la institución a mediano y largo plazo estén claros para todos y al mismo tiempo alineados.
- Tercera Se recomienda a la institución promover que en la elaboración de los planes estratégicos (Visión, Misión, Objetivos, Estrategías) de cada área, participe todo el personal para que de esta manera este se sienta con sentido de pertenencia y pleno conocimiento, el cual se pondrá en marcha con una mayor identificación y entusiasmo.
- Cuarta Se plantea a las autoridades de la institución deben reflexionar sobre la importancia de la medición de sus resultados los mismo que se podría realizar de manera mensual los mismo que deberán ser compartidos y analizados al interior de cada equipo de tal forma que se genere un feedback de mejora para el logro de los objetivos en el siguiente mes o periodo.
- Quinta Se recomienda a los directivos usar el plan estratégico como medio de comunicación de las estrategias caminos a seguir por la institución.

13. Referencias

- Barreiros, A. (2007). *Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors*. (Tesis de Titulación). Ecuador: Universidad Central de Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Ibarra, A. (2012). *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011*. (Tesis de Maestría). Lima: UNMSM
- Jhonston G. y Scholes K. (2000). *Dirección Estratégica*. México: Editorial McGraw-Hill.

Anexo 2 Matriz de Consistencia

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Planificación Estratégica y su relación con la Gestión de la Calidad en la Universidad Continental S.A.C.

Autor: Br. Juan Antonio Macarupú Gálvez

PROBLEMA		OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema principal:	Objetivo general:	Hipótesis general:		Variable Dependiente: Planificación Estratégica	Ítems	Escala	
¿Cuál es la relación entre la Filosofía de la Empresa con la Gestión de la Calidad en la Universidad Continental?	Determinar la relación entre la Planificación Estratégica con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.	La Planificación Estratégica se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.		Dimensiones			
				Filosofía organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Visión• Misión• Valores organizacionales	1 - 2 3 - 4 5 - 6	
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:		Análisis situacional	<ul style="list-style-type: none">• Foda	7 - 8 9 - 10	
	Determinar la relación entre la Filosofía Empresa con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.	La filosofía de la Empresa se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.		Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Indicadores de gestión	11 - 12 13 - 14	
¿Cuál es la relación entre la Filosofía de la Empresa con la Gestión de la Calidad en la Universidad Continental?				Estrategias	<ul style="list-style-type: none">• Dirección organizacional• Administración del tiempo	15 - 16 17 - 18	
				Implementación de estrategias	<ul style="list-style-type: none">• Asignación de recursos• Equipos de trabajo• Responsabilidades	19 - 20 21 - 22 23 - 24	
¿Cuál es la relación entre el Análisis Situacional con la Gestión de la Calidad en la Universidad Continental?	Determinar la relación entre el Análisis Situacional con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.	El Análisis Situacional se relaciona con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.		Monitoreo	<ul style="list-style-type: none">• Riesgos en la operación• Logro de objetivos	25 - 26 27 - 28 29 - 30	
						31 - 32 33 - 34 35 - 36	
¿Cuál es la relación entre Objetivos con la Gestión de la Calidad en la Universidad Continental?	Determinar la relación entre Objetivos con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.	Los Objetivos se relacionan con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.					
¿Cuál es la relación entre Estrategias con la Gestión de la Calidad en la Universidad	Determinar la relación entre Las Estrategias con la Gestión de la Calidad de la Universidad	Las Estrategias se relacionan con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.					

Variable Independiente : Gestión de la calidad				
			Variable Independiente : Gestión de la calidad	
			Dimensiones	Indicadores
Continental?	¿Cuál es la relación entre la Implementación de Estrategias en la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental?	Continental. Determinar la relación entre la Implementación de Estrategias con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Influencia Motivación Logro de objetivos Plan operativo Factores internos Factores externos Procesos Información Canales de transmisión de la información Cliente Necesidades Actividades Satisfacción
Continental?	¿Cuál es la relación entre el Monitoreo con la Gestión en la Calidad de la Universidad Continental?	Continental. Determinar la relación entre el Monitoreo con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.	Planificación	1 - 2 3 - 4 5 - 6 7 - 8
			Gestión de personas	9 - 10 11 - 12 13 - 14 15 - 16 17 - 18 19 - 20 21 - 22 23 - 24 25 - 26 27 - 28 29 - 30 31 - 32 33
Continental?	¿Cuál es la relación entre el Monitoreo con la Gestión en la Calidad de la Universidad Continental?	Continental. Determinar la relación entre el Monitoreo con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.	Gestión de procesos	Si (1) No (2)
			Gestión de la información	
Continental?	¿Cuál es la relación entre el Monitoreo con la Gestión en la Calidad de la Universidad Continental?	Continental. Determinar la relación entre el Monitoreo con la Gestión de la Calidad de la Universidad Continental.	Enfoque cliente	
			Diseño del servicio	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Básica, descriptiva, correlacional</p> <p>DISEÑO: Transversal,</p> <p>MÉTODO: No experimental</p>	<p>POBLACIÓN: 82</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>Probabilística aleatorio simple</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 68</p>	<p>Variable I: Planificación estratégica</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Bach. Juan Antonio Macarlapú Gálvez</p> <p>Ámbito de Aplicación: Universidad Continental - Lima</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <p>Variable II: Gestión de la calidad</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Bach. Juan Antonio Macarlapú Gálvez</p> <p>Ámbito de Aplicación: Universidad Continental - Lima</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Organización de datos, representación de datos y medidas de resumen.</p> <p>CORRELACIONAL: Chi cuadrado de Pearson</p> <p>Prueba no paramétrica que mide la discrepancia entre una distribución observada y una teórica determinando la independencia de dos variables entre sí por ende contrastar las hipótesis postuladas se utilizará el programa estadístico SPSS versión 23</p>

Anexo 3. Instrumentos

Instrumento

Distinguido encuestado, el siguiente cuestionario presenta una serie de preguntas relacionadas con Planificación Estratégica en la Universidad Continental S.A.C., las cuales son relevantes para la determinación de estándares vinculados con este tipo de servicio. Finalmente, se hace de su conocimiento que el investigador garantiza el debido tratamiento y la confidencialidad de los valiosos datos aportados por usted.

Instrucciones generales

- Inicialmente, deberá leer de forma cuidadosa y ordenada el contenido todo el cuestionario.
- Luego, analice y responda de forma sincera las preguntas planteadas a continuación.
- Marque su respuesta con una equis (X) en el espacio correspondiente.
- Evite realizar tachaduras y enmendaduras.
- Marque sus respuestas de forma legible, preferiblemente con bolígrafo de tinta indeleble color negro.
- Si usted desea realizar cualquier aclaratoria, aportar alguna idea adicional o manifestar cualquier inquietud en relación con el tema de investigación y al presente cuestionario, por favor realizarlo en la sección de observaciones.

Planificación estratégica

Ítem	Enunciado	Respuesta	
		SI	NO
1	¿Tiene conocimiento de la visión de la organización?		
2	¿La planificación de sus actividades administrativas están alineadas con la visión de la organización?		
3	¿Tiene conocimiento de la misión de la organización?		
4	¿La Planificación de sus actividades administrativas están alineadas con la misión de la organización?		
5	¿Tiene conocimiento de cuáles son los valores organizacionales?		
6	¿Su comportamiento está alineando a los Valores de la Organización?		
7	¿Tiene conocimiento del FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) de su área?		
8	¿Participó de la elaboración del FODA de su área?		
9	¿Considera que las actividades que se realizan en el área guardan relación con el FODA del Organizacional?		
10	¿Considera que las actividades que se realizan en el área guardan relación con el FODA de su área?		
11	¿Conoce los indicadores de gestión de su área?		
12	¿Conoce lo que mide cada indicador de gestión de su área?		

13	¿Considera que, conocer los indicadores de gestión de su área es importante para el logro de objetivos?		
14	¿Conoce los resultados mensuales de los indicadores de gestión del área?		
15	¿Conoce el porcentaje de logro mensual de sus indicadores de gestión?		
16	¿Conoce las estrategias generales de la organización?		
17	¿Conoce las estrategias del área?		
18	¿Aplica las estrategias del área en el desarrollo de sus actividades?		
19	¿Administra adecuadamente su tiempo al utilizar las estrategias?		
20	¿Dedican el tiempo suficiente a aquellas actividades que generan valor para la organización?		
21	¿Cuenta con recursos tecnológicos para realizar las labores administrativas en el área?		
22	¿Cuenta con recursos financieros para realizar las labores en el área?		
23	¿Cuenta con recursos materiales para realizar las labores en el área?		
24	¿Participa activamente en su equipo de trabajo?		
25	¿Su equipo de trabajo tiene metas y está organizado para lograrlas?		
26	¿Conoce las responsabilidades de su puesto de trabajo indicadas en el Manual de Organización y Funciones?		
27	¿Conoce las implicancias de incumplir las responsabilidades de su puesto de trabajo descritas en el reglamento interno?		
28	¿Conoce cuáles son los puntos críticos en los procesos que realiza en su área que pueden poner en riesgo el logro de sus objetivos?		
29	¿Cuenta con un control de los riesgos operacionales en las actividades que realiza?		
30	¿Cuenta con un plan de contingencia ante la presencia de un riesgo para el desarrollo de sus actividades?		
31	¿Ejecuta el plan de contingencia ante una situación inesperada?		
32	¿Conoce los objetivos de su área?		
33	¿Conoce si se logró los objetivos de su área, al final de cada mes o periodo?		
34	¿Conoce si se logró los objetivos de la organización al final del mes o periodo?		
35	¿Evalúa con su jefe inmediato el logro de objetivos del área?		
36	¿Implementa acciones para alcanzar los objetivos en el siguiente mes, en función de la evaluación de los resultados del último mes o periodo?		

Estimado encuestado, gracias por todas las atenciones proporcionadas en la aplicación del presente cuestionario; su participación, se constituye en un valioso aporte que va en beneficio de la investigación.

Le reitero el compromiso al debido tratamiento y la confidencialidad de los datos aquí aportados.

Muchas Gracias.

Instrumento

Distinguido encuestado, el siguiente cuestionario presenta una serie de preguntas relacionadas con Planificación Estratégica en la Universidad Continental S.A.C., las cuales son relevantes para la determinación de estándares vinculados con este tipo de servicio. Finalmente, se hace de su conocimiento que el investigador garantiza el debido tratamiento y la confidencialidad de los valiosos datos aportados por usted.

Instrucciones generales

- g) Inicialmente, deberá leer de forma cuidadosa y ordenada el contenido todo el cuestionario.
- h) Luego, analice y responda de forma sincera las preguntas planteadas a continuación.
- i) Marque su respuesta con una equis (X) en el espacio correspondiente.
- j) Evite realizar tachaduras y enmendaduras.
- k) Marque sus respuestas de forma legible, preferiblemente con bolígrafo de tinta indeleble color negro.
- l) Si usted desea realizar cualquier aclaratoria, aportar alguna idea adicional o manifestar cualquier inquietud en relación con el tema de investigación y al presente cuestionario, por favor realizarlo en la sección de observaciones.

Gestión de la Calidad

Ítem	Enunciado	Respuesta	
		SI	NO
1	¿Considera que el líder de su área tiene los conocimientos técnicos profesionales adecuados como para influir en usted?		
2	¿Considera que el líder de su área tiene la suficiente experiencia profesional para influir en usted?		
3	¿Considera que el líder de su área tiene las estrategias que influyen en usted y que logran orientar sus actividades laborales?		
4	¿Considera que el líder de su área ejerce motivación en sus labores?		
5	¿Considera que su organización brinda incentivos para que el personal se esfuerce constantemente?		
6	¿Se automotiva para desarrollo de sus labores?		
7	¿Considera que el logro de objetivos guarda relación con el esfuerzo realizado?		
8	¿Su área cuenta con un plan operativo?		
9	¿El plan operativo de su área cuenta con responsable para cada una de las acciones?		
10	¿Las actividades que realiza cotidianamente están descritas en un plan?		
11	¿Considera que la organización le brinda los recursos necesarios para realizar sus funciones de tal forma que logra sus objetivos?		

12	¿Considera que en la organización el clima laboral es el más adecuado para realizar sus funciones?		
13	¿Se siente identificado con la organización?		
14	¿Considera que existen instituciones educativas que le permiten capacitarse para el mejor desarrollo de sus funciones?		
15	¿Conoce cuáles son las exigencias y requerimientos del trabajo que usted realiza?		
16	¿Considera que los proveedores de servicios de la organización ayudan a cumplir con los objetivos institucionales?		
17	¿Conoce los estándares de calidad de los procesos en su área?		
18	¿Considera que los procesos que realiza están bien diseñados como para satisfacer al usuario?		
19	¿Existe un control en los procesos que realiza de tal forma que se asegura buenos resultados?		
20	¿Existe un análisis de los procesos que realiza de tal forma que se plantean mejoras en el proceso?		
21	¿Cuenta con la información necesaria para cumplir sus funciones?		
22	¿Considera que la información que se le brinda para el desarrollo de sus funciones, llega a tiempo?		
23	¿La información que maneja es de calidad (completa y ordenada)?		
24	¿Considera que el medio por donde se le brinda información es el más eficaz?		
25	¿En la organización existen diverso medios para asegurarse que la información llegue a todos?		
26	¿Considera que el servicio que brinda es apreciado por los usuarios?		
27	¿Se realiza las mediciones del grado de satisfacción del usuario, respecto al servicio que se brinda en su área?		
28	¿Se analizan los resultados de las mediciones del grado de satisfacción de los usuarios?		
29	¿Realiza la retroalimentación de los resultados obtenidos en la evaluación del grado de satisfacción del usuario?		

Estimado encuestado, gracias por todas las atenciones proporcionadas en la aplicación del presente cuestionario; su participación, se constituye en un valioso aporte que va en beneficio de la investigación.

Le reitero el compromiso al debido tratamiento y la confidencialidad de los datos aquí aportados.

Muchas Gracias.

Validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
FILOSOFIA ORGANIZACIONAL								
1	¿Tiene conocimiento de la visión de la organización?	✓		✓		✓		
2	¿La planificación de sus actividades administrativas están alineadas con la visión de la organización?	✓		✓		✓		
3	¿Tiene conocimiento de la misión de la organización?	✓		✓		✓		
4	¿La Planificación de sus actividades administrativas están alineadas con la misión de la organización?	✓		✓		✓		
5	¿Tiene conocimiento de cuáles son los valores organizacionales?	✓		✓		✓		
6	¿Su comportamiento está alineado a los Valores de la Organización?	✓		✓		✓		
ANALISIS SITUACIONAL								
7	¿Tiene conocimiento del FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) de su área?	✓		✓		✓		
8	¿Participó de la elaboración del FODA de su área?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que las actividades que se realizan en el área guardan relación con el FODA del Organizacional?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que las actividades que se realizan en el área guardan relación con el FODA de su área?	✓		✓		✓		
OBJETIVOS								
11	¿Conoce los indicadores de gestión de su área?	✓		✓		✓		
12	¿Conoce lo que mide cada indicador de gestión de su área?	✓		✓		✓		
13	¿Considera que, conocer los indicadores de gestión de su área es importante para el logro de objetivos?	✓		✓		✓		
14	¿Conoce los resultados mensuales de los indicadores de gestión del área?	✓		✓		✓		
15	¿Conoce el porcentaje de logro mensual de sus indicadores de gestión?	✓		✓		✓		
ESTRATEGIAS								
16	¿Conoce las estrategias generales de la organización?	✓		✓		✓		
17	¿Conoce las estrategias del área?	✓		✓		✓		
18	¿Aplica las estrategias del área en el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓		
19	¿Administra adecuadamente su tiempo al utilizar las estrategias?	✓		✓		✓		
20	¿Dedicar el tiempo suficiente a aquellas actividades que generan valor para la organización?	✓		✓		✓		
IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS								
21	¿Cuenta con recursos tecnológicos para realizar las labores administrativas en el área?	✓		✓		✓		
22	¿Cuenta con recursos financieros para realizar las labores en el área?	✓		✓		✓		
23	¿Cuenta con recursos materiales para realizar las labores en el área?	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD

		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
LIDERAZGO									
1	¿Considera que su líder tiene los conocimientos técnicos profesionales adecuados como para influir en usted?	✓		✓					
2	¿Considera que su líder tiene la suficiente experiencia profesional para influir en usted?	✓		✓					
3	¿Considera que su líder tiene las estrategias que influyen en usted y que logran orientar sus actividades laborales?	✓		✓					
4	¿Considera que su líder ejerce motivación en sus labores?	✓		✓					
5	¿Considera que su organización brinda incentivos para que el personal se esfuerce constantemente?	✓		✓					
6	¿Se automotiva para desarrollo de sus labores?	✓		✓					
7	¿Considera que el logro de objetivos guarda relación con el esfuerzo realizado?	✓		✓					
PLANIFICACIÓN									
8	¿Su área cuenta con un plan operativo?	✓		✓					
9	¿El plan operativo de su área cuenta con responsable para cada una de las acciones?	✓		✓					
10	¿Las actividades que realiza cotidianamente están descritas en un plan?	✓		✓					
GESTIÓN DE LAS PERSONAS									
11	¿Considera que la organización le brinda los recursos necesarios para realizar sus funciones de tal forma que logra sus objetivos?	✓		✓					
12	¿Considera que en la organización el clima laboral es el más adecuado para realizar sus funciones?	✓		✓					
13	¿Se siente identificado con la organización?	✓		✓					
14	¿Considera que existen instituciones educativas que le permiten capacitarse para el mejor desarrollo de sus funciones?	✓		✓					
15	¿Conoce cuáles son las exigencias y requerimientos de servicio que tienen los estudiantes?	✓		✓					
16	¿Considera que los proveedores de servicios de la organización ayudan a cumplir con los objetivos institucionales?	✓		✓					
GESTIÓN DE PROCESOS									
17	¿Conoce los estándares de calidad de los procesos en su área?	✓		✓					
18	¿Considera que los procesos que realiza están bien diseñados como para satisfacer al estudiante?	✓		✓					
19	¿Existe un control en los procesos que realiza de tal forma que se asegura buenos resultados?	✓		✓					
20	¿Existe un análisis de los procesos que realiza de tal forma que se plantean mejoras en el proceso?	✓		✓					
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN									
21	¿Cuenta con la información necesaria para cumplir sus funciones?	✓		✓					
22	¿Considera que la información que se le brinda para el desarrollo de sus funciones, llega a tiempo?	✓		✓					
23	¿La información que maneja es de calidad (completa y ordenada)?	✓		✓					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
FILOSOFIA ORGANIZACIONAL								
1	¿Tiene conocimiento de la visión de la organización?	✓		✓		✓		
2	¿La planificación de sus actividades administrativas están alineadas con la visión de la organización?	✓		✓		✓		
3	¿Tiene conocimiento de la misión de la organización?	✓		✓		✓		
4	¿La Planificación de sus actividades administrativas están alineadas con la misión de la organización?	✓		✓		✓		
5	¿Tiene conocimiento de cuáles son los valores organizacionales?	✓		✓		✓		
6	¿Su comportamiento está alineando a los Valores de la Organización?	✓		✓		✓		
ANÁLISIS SITUACIONAL								
7	¿Tiene conocimiento del FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) de su área?	✓		✓		✓		
8	¿Participó de la elaboración del FODA de su área?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que las actividades que se realizan en el área guardan relación con el FODA del Organizacional?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que las actividades que se realizan en el área guardan relación con el FODA de su área?	✓		✓		✓		
OBJETIVOS								
11	¿Conoce los indicadores de gestión de su área?	✓		✓		✓		
12	¿Conoce lo que mide cada indicador de gestión de su área?	✓		✓		✓		
13	¿Considera que, conocer los indicadores de gestión de su área es importante para el logro de objetivos?	✓		✓		✓		
14	¿Conoce los resultados mensuales de los indicadores de gestión del área?	✓		✓		✓		
15	¿Conoce el porcentaje de logro mensual de sus indicadores de gestión?	✓		✓		✓		
ESTRATEGIAS								
16	¿Conoce las estrategias generales de la organización?	✓		✓		✓		
17	¿Conoce las estrategias del área?	✓		✓		✓		
18	¿Aplica las estrategias del área en el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓		
19	¿Administra adecuadamente su tiempo al utilizar las estrategias?	✓		✓		✓		
20	¿Dedican el tiempo suficiente a aquellas actividades que generan valor para la organización?	✓		✓		✓		
IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS								
21	¿Cuenta con recursos tecnológicos para realizar las labores administrativas en el área?	✓		✓		✓		
22	¿Cuenta con recursos financieros para realizar las labores en el área?	✓		✓		✓		
23	¿Cuenta con recursos materiales para realizar las labores en el área?	✓		✓		✓		

24	¿Participa activamente en su equipo de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>							
25	¿Su equipo de trabajo tiene metas y está organizado para lograrlas?	<input checked="" type="checkbox"/>							
26	¿Conoce las responsabilidades de su puesto de trabajo indicadas en el Manual de Organización y Funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>							
27	¿Conoce las implicancias de incumplir las responsabilidades de su puesto de trabajo descritas en el reglamento interno?	<input checked="" type="checkbox"/>							
	MONITOREO	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
28	¿Conoce cuáles son los puntos críticos en los procesos que realiza en su área que pueden poner en riesgo el logro de sus objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>							
29	¿Cuanta con un control de los riesgos operacionales en las actividades que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>							
30	¿Cuanta con un plan de contingencia ante la presencia de un riesgo para el desarrollo de sus actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>							
31	¿Ejecuta el plan de contingencia ante una situación inesperada?	<input checked="" type="checkbox"/>							
32	¿Conoce los objetivos de su área?	<input checked="" type="checkbox"/>							
33	¿Conoce si se logró los objetivos de su área, al final de cada mes o periodo?	<input checked="" type="checkbox"/>							
34	¿Conoce si se logró los objetivos de la organización al final del mes o periodo?	<input checked="" type="checkbox"/>							
35	¿Evalúa con su jefe inmediato el logro de objetivos del área?	<input checked="" type="checkbox"/>							
36	¿Implementa acciones para alcanzar los objetivos en el siguiente mes, en función de la evaluación de los resultados del último mes o periodo?	<input checked="" type="checkbox"/>							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. PÉREZ, SANDRA ELIZABETH DNI: 3.562.1251

Especialidad del validador: GERENCIA DE LA CALIDAD

23 de 06 del 2017

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es preciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Pérez Sandra

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD

		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
LIDERAZGO									
1	¿Considera que su líder tiene los conocimientos técnicos profesionales adecuados como para influir en usted?	✓		✓					
2	¿Considera que su líder tiene la suficiente experiencia profesional para influir en usted?	✓		✓					
3	¿Considera que su líder tiene las estrategias que influyen en usted y que logran orientar sus actividades laborales?	✓		✓					
4	¿Considera que su líder ejerce motivación en sus labores?	✓		✓					
5	¿Considera que su organización brinda incentivos para que el personal se esfuerce constantemente?	✓		✓					
6	¿Se automotiva para desarrollo de sus labores?	✓		✓					
7	¿Considera que el logro de objetivos guarda relación con el esfuerzo realizado?	✓		✓					
PLANIFICACIÓN									
8	¿Su área cuenta con un plan operativo?	✓		✓					
9	¿El plan operativo de su área cuenta con responsable para cada una de las acciones?	✓		✓					
10	¿Las actividades que realiza cotidianamente están descritas en un plan?	✓		✓					
GESTIÓN DE LAS PERSONAS									
11	¿Considera que la organización le brinda los recursos necesarios para realizar sus funciones de tal forma que logra sus objetivos?	✓		✓					
12	¿Considera que en la organización el clima laboral es el más adecuado para realizar sus funciones?	✓		✓					
13	¿Se siente identificado con la organización?	✓		✓					
14	¿Considera que existen instituciones educativas que le permitan capacitarse para el mejor desarrollo de sus funciones?	✓		✓					
15	¿Conoce cuáles son las exigencias y requerimientos de servicio que tienen los estudiantes?	✓		✓					
16	¿Considera que los proveedores de servicios de la organización ayudan a cumplir con los objetivos institucionales?	✓		✓					
GESTIÓN DE PROCESOS									
17	¿Conoce los estándares de calidad de los procesos en su área?	✓		✓					
18	¿Considera que los procesos que realiza están bien diseñados como para satisfacer al estudiante?	✓		✓					
19	¿Existe un control en los procesos que realiza de tal forma que se asegure buenos resultados?	✓		✓					
20	¿Existe un análisis de los procesos que realiza de tal forma que se plantean mejoras en el proceso?	✓		✓					
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN									
21	¿Cuenta con la información necesaria para cumplir sus funciones?	✓		✓					
22	¿Considera que la información que se le brinda para el desarrollo de sus funciones, llega a tiempo?	✓		✓					
23	¿La información que maneja es de calidad (completa y ordenada)?	✓		✓					

24	¿Considera que el medio por donde se le brinda información es el más eficaz?								
25	¿En la organización existen diversos medios para asegurarse que la información llegue a todos?								
ENFOQUE EN EL CLIENTE									
26	¿Conoce las características y preferencias sus usuarios (estudiantes)?								
27	¿Considera que el servicio que brinda es apreciado por sus usuarios?								
28	¿Considera que los servicios que ofrece satisfacen las necesidades académicas los estudiantes?								
29	¿Los esfuerzos que realiza están enfocados en satisfacer las expectativas de los estudiantes?								
DISEÑO DEL SERVICIO									
30	¿Considera que las actividades que realiza están diseñadas para satisfacer las necesidades del estudiante?								
31	¿Se realiza las mediciones del grado de satisfacción del estudiante, respecto al servicio que se brinda en su área?								
32	¿Se Analiza los resultados de las mediciones del grado de satisfacción del estudiante?								
33	¿Realiza la retroalimentación de los resultados obtenidos en la evaluación del grado de satisfacción del estudiante?								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: PÉREZ, SANDRERA, SEGUNDA DNI: 35601051

Especialidad del validador: CELESTINA DE LA ENSEÑANZA

23 de 26 del 2017

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

PÉREZ, SANDRERA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Filosofía Organizacional								
1	¿Tiene conocimiento de la visión de la organización?	/		/		/		
2	¿La planificación de sus actividades administrativas están alineadas con la visión de la organización?	/		/		/		
3	¿Tiene conocimiento de la misión de la organización?	/		/		/		
4	¿La Planificación de sus actividades administrativas están alineadas con la misión de la organización?	/		/		/		
5	¿Tiene conocimiento de cuáles son los valores organizacionales?	/		/		/		
6	¿Su comportamiento está alineando a los Valores de la Organización?	/		/		/		
ANÁLISIS SITUACIONAL								
7	¿Tiene conocimiento del FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) de su área?	SI	No	SI	No	SI	No	
8	¿Participó de la elaboración del FODA de su área?	/		/		/		
9	¿Considera que las actividades que se realizan en el área guardan relación con el FODA del Organismo?	/		/		/		
10	¿Considera que las actividades que se realizan en el área guardan relación con el FODA de su área?	/		/		/		
OBJETIVOS								
11	¿Conoce los indicadores de gestión de su área?	SI	No	SI	No	SI	No	
12	¿Conoce lo que mide cada indicador de gestión de su área?	/		/		/		
13	¿Considera que, conocer los indicadores de gestión de su área es importante para el logro de objetivos?	/		/		/		
14	¿Conoce los resultados mensuales de los indicadores de gestión del área?	/		/		/		
15	¿Conoce el porcentaje de logro mensual de sus indicadores de gestión?	/		/		/		
ESTRATEGIAS								
16	¿Conoce las estrategias generales de la organización?	SI	No	SI	No	SI	No	
17	¿Conoce las estrategias del área?	/		/		/		
18	¿Aplica las estrategias del área en el desarrollo de sus actividades?	/		/		/		
19	¿Administra adecuadamente su tiempo al utilizar las estrategias?	/		/		/		
20	¿Dedican el tiempo suficiente a aquellas actividades que generan valor para la organización?	/		/		/		
IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS								
21	¿Cuenta con recursos tecnológicos para realizar los labores administrativos en el área?	SI	No	SI	No	SI	No	
22	¿Cuenta con recursos financieros para realizar los labores en el área?	/		/		/		
23	¿Cuenta con recursos materiales para realizar los labores en el área?	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD

		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
LIDERAZGO									
1	¿Considera que su líder tiene los conocimientos técnicos profesionales adecuados como para influir en usted?	/		/		/		/	
2	¿Considera que su líder tiene la suficiente experiencia profesional para influir en usted?	/		/		/		/	
3	¿Considera que su líder tiene las estrategias que influyen en usted y que logran orientar sus actividades laborales?	/		/		/		/	
4	¿Considera que su líder genera motivación en sus labores?	/		/		/		/	
5	¿Considera que su organización brinda incentivos para que el personal se esfuerce constantemente?	/		/		/		/	
6	¿Se automotiva para desarrollo de sus labores?	/		/		/		/	
7	¿Considera que el logro de objetivos guarda relación con el esfuerzo realizado?	/		/		/		/	
PLANIFICACIÓN									
8	¿Su área cuenta con un plan operativo?	/		/		/		/	
9	¿El plan operativo de su área cuenta con responsable para cada una de las acciones?	/		/		/		/	
10	¿Las actividades que realiza cotidianamente están descritas en un plan?	/		/		/		/	
GESTIÓN DE LAS PERSONAS									
11	¿Considera que la organización le brinda los recursos necesarios para realizar sus funciones de la forma que logra sus objetivos?	/		/		/		/	
12	¿Considera que en la organización el clima laboral es el más adecuado para realizar sus funciones?	/		/		/		/	
13	¿Se siente identificado con la organización?	/		/		/		/	
14	¿Considera que existen instituciones educativas que le permiten capacitarse para el mejor desarrollo de sus funciones?	/		/		/		/	
15	¿Conoce cuáles son las exigencias y requerimientos de servicio que llenen los estudiantes?	/		/		/		/	
16	¿Considera que los proveedores de servicios de la organización ayudan a cumplir con los objetivos institucionales?	/		/		/		/	
GESTIÓN DE PROCESOS									
17	¿Conoce los estándares de calidad de los procesos en su área?	/		/		/		/	
18	¿Considera que los procesos que realiza están bien diseñados como para satisfacer al estudiante?	/		/		/		/	
19	¿Existe un control en los procesos que realiza de tal forma que se asegure buenos resultados?	/		/		/		/	
20	¿Existe un análisis de los procesos que realiza de tal forma que se planifiquen mejoras en el proceso?	/		/		/		/	
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN									
21	¿Cuenta con la información necesaria para cumplir sus funciones?	/		/		/		/	
22	¿Considera que la información que se le brinda para el desarrollo de sus funciones, llega a tiempo?	/		/		/		/	

23	¿La información que maneja es de calidad (completa y ordenada)?	/	/	/	/	/	/
24	¿Considera que el modo por donde se le brinda información es el más eficaz?	/	/	/	/	/	/
25	¿En la organización existen diversos medios para asegurarse que la información llegue a todos?	/	/	/	/	/	/
ENFOQUE EN EL CLIENTE							
26	¿Conoce las características y preferencias sus usuarios (estudiantes)?	SI	No	SI	No	SI	No
27	¿Considera que el servicio que brinda es apropiado por sus usuarios?	/	/	/	/	/	/
28	¿Considera que los servicios que ofrece satisfacen las necesidades académicas los estudiantes?	/	/	/	/	/	/
29	¿Los esfuerzos que realiza están enfocados en satisfacer las expectativas de los estudiantes?	/	/	/	/	/	/
DISEÑO DEL SERVICIO							
30	¿Considera que las actividades que realiza están diseñadas para satisfacer las necesidades del estudiante?	SI	No	SI	No	SI	No
31	¿Se realiza las mediciones del grado de satisfacción del estudiante, respecto al servicio que se brinda en su área?	/	/	/	/	/	/
32	¿Se Analiza los resultados de las mediciones del grado de satisfacción del estudiante?	/	/	/	/	/	/
33	¿Realiza la retroalimentación de los resultados obtenidos en la evaluación del grado de satisfacción del estudiante?	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Aplica criterios de validez

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dni Mg: Maider Ilizabe Glinia DNI: 04059354

Especialidad del validador: Metodología, Dto. de Educación y Mg. en Gerencia Educativa

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... de del 2017



Firma del Experto Informante.

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
28	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
31	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
33	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1
34	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
36	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0

Si=1

No=0

Item	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0
6	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0
7	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
8	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0
9	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0
15	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
17	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0
23	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
27	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0

Item	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
28	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
30	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
34	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
35	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
36	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0

S1=1

No=0

Item	61	62	63	64	65	66	67	68
1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	0	0	1	0	1	0	0	0
4	0	0	1	0	1	0	0	0
5	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1
8	0	1	1	0	1	1	1	1
9	0	1	1	0	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1
14	0	0	1	0	0	0	0	0
15	0	0	1	0	0	0	0	0
16	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1

Item	61	62	63	64	65	66	67	68
28	0	1	1	1	1	1	1	1
29	0	0	1	1	1	0	0	1
30	0	0	0	0	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0	0
32	1	1	1	1	1	1	1	1
33	0	0	0	0	0	0	0	0
34	0	0	0	0	0	0	0	0
35	0	0	0	0	0	0	0	0
36	0	0	0	0	0	0	0	0

BASE DE DATOS INSTRUMENTO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Si=1

No=0

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1
3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
4	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0
5	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1
17	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1
18	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1
20	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
25	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
26	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
28	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1
32	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1
33	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1

S=1

No=0

Item	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0
4	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1
5	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
23	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
24	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1
25	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0
26	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0

Item	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
32	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0
33	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1

Item	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1
33	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1

Item	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1

SI=1

No=0

Item	61	62	63	64	65	66	67	68
1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	0	0	0	0	0	1	0	0
5	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1
14	0	1	1	0	1	1	1	1
15	1	1	0	1	0	1	1	0
16	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1
26	0	0	1	0	1	0	0	1
27	1	1	0	1	0	1	1	0

Item	61	62	63	64	65	66	67	68
28	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	0	1	1	1	0	0	1
32	1	0	1	1	0	0	0	0
33	1	0	1	1	0	0	0	0



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Gliria Susana Méndez Ilizarbe, Docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Planificación Estratégica y su relación con la Gestión de la Calidad en la Universidad Continental S.A.C.”** del estudiante: **Br. Juan Antonio Macarlupú Gálvez**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin. El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de setiembre de 2017

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

DNI: 07059554



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Planificación estratégica y su relación con la gestión de la calidad en la
Universidad Continental S.A.C.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en administración de la educación

AUTOR:

Bach. Juan Antonio Macarlupú Gálvez

ASESOR:

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

17 %

Fuente de Internet

3	Entregado a Pontificia... Trabajo del estudiante	1 %
4	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
5	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	www.tdx.cat Fuente de Internet	1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
9	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %






































































































































































































































































































































UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Macarlupo Gálvez, Juan Antonio

D.N.I. : 09798709

Domicilio : Av. Córdoba 1033 - C. Pueblo Libre

Teléfono : Fijo : Móvil : 992130680

E-mail : jmg203@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Administración en la Educación

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Macarlupo Gálvez, Juan Antonio

Título de la tesis: Planificación Estratégica y su relación
con la Gestión de la Calidad en la Universidad
Continental SAC

Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 29-08-18

597-18
Luzmila
Gamo

ESCUELA DE POSGRADO



FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Revisión de Tesis
Grado Maestro
(Levantamiento Observaciones)

ESCUELA DE POSGRADO

Juan Antonio Macarlapú Gálvez con DNI N° 09798709
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en Av. Córdoba 1033 Dpto C Pueblo Libre
(Calle Lote MZ Urb. Distrito Provincia Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016 I del programa: Maestría en Adminis
(Promoción) (Nombre del programa)
en la Educación identificado con el código de matrícula N° 7001017022
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Revisión de Tesis Grado Maestro - Levantamiento
de Observaciones



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por sus oficinas.

Lima, 8 de Junio de 2018

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a.
- b.
- c.
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos:

Email: